

**«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі»
АҚ Басқармасының шешіміне №16 Қосымша
(30.11.2017 ж. отырыстың №47 хаттама)**

**Приложение №16 к решению Правления
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»
(протокол заседания №47 от 30.11.2017г.)**

**ТАПСЫРМА ШАРТЫНЫҢ
(ҚОСЫЛУ ШАРТЫНЫҢ)
СТАНДАРТТЫ ТАЛАПТАРЫ**

(Кеңесшімен/Риэлтормен жасалатын)
08.01.2019 ж. жағдай бойынша енгізілген
өзгертулер және толықтырулармен бірге
(Банк Басқармасының 30.11.2017ж. №47 шешімі
негізінде, Басқарма Төрайымының орынбасары
Н.С.Ақшанов бекітті)

1. тарау. Жалпы ережелер

1.1. Әрекеті Банк пен Кеңесші/Риэлтордың (әрі қарай-Кеңесші) құқықтық қатынасына таралатын осы «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-ның Тапсырма шартының (қосылу шарты) осы Стандартты талаптары (бұдан әрі – Стандартты талаптар немесе Шарт) Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексінің 389 бабының аясында әзірленіп, «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ (бұдан әрі - Банк) Басқармасының қаулысымен бекітілген.

Стандартты талаптарды Банк анықтап, Банктің Интернет-ресурсында («www.hcsbk.kz»), жарияланған, Банктің Филиалдары мен Бөлімшелерінде (Операциялық залдарда) орналастырылған.

1.2. Кеңесші осы Стандартты талаптардың талаптарымен өз бетінше танысады. Стандартты талаптар барлық Кеңесшілер үшін бірдей және Кеңесші Стандартты талаптарға қосылу арқылы бүтіндей, толық көлемде қабылдайды, онымен Кеңесші сөзсіз келіседі. Кеңесшінің Стандартты талаптарды қабылдауы (Шартқа қосылу) Стандартты талаптарға тапсырма және қосылу Шартын жасау үшін жазылған Өтінішке Банк бөлімшесіне тапсырма және Стандартты талаптарға қосылу шартын жасауға қол қойылған Өтінішті беруі арқылы көрінеді (әрі қарай – Қосылу шарты) (Шарттың №1 Қосымшасы).

1.3. Банк Кеңесшіге осы Шарттың талаптарына сәйкес қызмет көрсетуі үшін сертификат пен сенімхат береді.

1.4. Сенімхатта Кеңесшінің клиентке қызмет көрсеткен кездегі өкілеттіліктері көрсетіледі. Шарт (Қосылу туралы өтініштегі) Кеңесші офертін Банктің (Қосылу туралы өтінішті қабылдаудан/тіркеуден көрінетін) мақұлдауы арқылы жасалады.

**СТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ
ДОГОВОРА ПОРУЧЕНИЯ
(ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ)**

(заключаемые с Консультантом/Риэлтором)
*С изменениями и дополнениями по состоянию
на 08.01.2019г.*

*(утверждены Заместителем Председателя
Правления Акшановым Н.С.
на основании решения Правления Банка
№47 от 30.11.2017г.)*

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящие Стандартные условия договора поручения (договор присоединения) АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Стандартные условия или Договор), действие которых распространяется на правоотношения Банка и Консультанта/Рэлтора (далее – Консультант), разработаны в рамках статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан и утверждены постановлением Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Банк).

Стандартные условия определены Банком и опубликованы на Интернет-ресурсе Банка («www.hcsbk.kz»), размещены во всех Филиалах и Отделениях (Операционных залах) Банка.

1.2. Консультант самостоятельно знакомится с требованиями настоящих Стандартных условий. Стандартные условия едины для всех Консультантов и могут быть приняты Консультантом не иначе как путем присоединения к Стандартным условиям в целом, в полном объеме, с чем Консультант безусловно согласен. Принятие Консультантом Стандартных условий (присоединение к Договору) выражается путем подачи в отделения Банка, подписанного Заявления на заключение договора поручения и присоединения к Стандартным условиям (далее – Заявление о присоединении) (Приложение №1 к Договору).

1.3. Банк выдает Консультанту сертификат и доверенность на оказание услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.4. В доверенности отражаются полномочия Консультанта при оказании услуг клиентам. Договор заключается путем акцепта Банком (выраженного в принятии/регистрации Заявления о присоединении) оферты Консультанта (содержащейся в Заявлении о присоединении).

1.5. В случае акцепта Банком оферты (оферт)

1.5. Кеңесшінің офертін (оферт) Банк мақұлдаған жағдайда, Банк пен Кеңес

беруші қол қойған барлық құжаттар ҚР Азаматтық кодексінің 152-бабы аясында рәсімделген деп, яғни жазбаша нысанда есептелінетін болады.

1.6. Банк бөлімшесінде Қосылу туралы өтініш берілген жағдайда және Банк

Кеңесшіге сертификат пен сенімхатты берген кезде, Қосылу туралы өтініш қабылданды/тіркелді, ал Шарт қол қойылды деп есептелінеді. Шартқа өзгертулер енгізуді Банк, Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген жағдайларды қоспағанда, біржақты тәртіпте жүзеге асырады.

Банк Өтінішті қабылдағаны/тіркегендігі Кеңесшіні Шартқа қосқандығын білдіреді.

1.7. Шартта бекітілген тәртіпте қосылу туралы өтінішке Кеңесшінің қол қоюы

Кеңесшінің Шартты алғанын, оқығанын, түсінгенін және толық көлемде, қандай да бір ескертусіз және қарсылықсыз қабылдағанын куәландырады. Шартта бекітілген тәртіпте Кеңесші қол қойған Өтініш банкте болса, Шартты оның алмағанына/оқымағанына/түсінбегеніне/қабылдамағанына куәлік ретінде, Кеңесшінің осы Шартта оның қолының болмағына сілтеме жасауға оның құқығы жоқ. Өтінішке қол қоя отырып, Кеңесші ТҚЖ салымын орналастыру және енгізу талаптарының барлығын өзіне қабылдап, осы шартқа қосылады, сондай-ақ, осы Шарттың барлық қағидалары Кеңесшінің мүддесіне және ерік білдіруіне толық сәйкес келетінін растайды.

1.8. Стандартты талаптар, сондай-ақ онда көрсетілген қосымшалар, Банк қабылдаған/тіркеген өтініштер, сенімхат, нысандар/шаблондар және басқа да құжаттар бірыңғай құқықтық құжат болып есептеледі және бір-бірінің ажырамас бөліктері болып табылады. Шарт аясында Банкке қызмет көрсету Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес ерікті түрде жасалатынына Банк пен Кеңесші сөзсіз келіседі.

1.9. Сертификат пен сенімхатты берген күннен бастап Шарт жасалынған болып есептеледі.

Шарттың осы Тарауының қағидаларына сәйкес, осы Шарттың жасалуының жоғарыдағы деректерінен кейін, Тараптар тиісінше міндеттемелерді өзіне қабылдап, құқықтарға ие болады, сондай-ақ Тараптар қол қойған Стандартты талаптарға және басқа да құжаттарға сәйкес, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес, көрсетілген міндеттемелерді орындауға жауапкершілік көтереді.

2 тарау. Шарттың мәні

2.1. Осы Шарттың талаптарына сәйкес Банк

Консультанта все документы, подписываемые Банком и Консультантом, считаются оформленными в рамках статьи 152 Гражданского кодекса Республики Казахстан, то есть в письменной форме.

1.6. Заявление о присоединении считается принятым/зарегистрированным, а Договор – подписанным, при подаче Заявления о присоединении в отделении Банка и предоставлении Банком Консультанту сертификата и доверенности. Внесение изменений в Договор осуществляются Банком в одностороннем порядке за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Принятие/регистрация Банком Заявления означает присоединение Консультанта к Договору.

1.7. Подписанное Консультантом Заявление о присоединении в порядке, установленном Договором, свидетельствует о том, что Консультант получил, прочитал, понял и принял Договор в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений. Консультант не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на настоящем Договоре, как на доказательство того, что Договор не был им получен/прочитан/понят/принят, если у Банка имеется Заявление, подписанное Консультантом в порядке, установленном Договором. Подписывая Заявление, Консультант принимает на себя все условия оказания услуги и присоединяется к настоящему Договору, а также подтверждает, что все положения настоящего Договора в полной мере соответствуют интересам и волеизъявлению Консультанта.

1.8. Стандартные условия, а также упомянутые в них приложения, заявления, принятые/зарегистрированные Банком, доверенность, формы/шаблоны, и иные документы представляют собой единый правовой документ и являются неотъемлемыми частями друг друга. Банк и Консультант безусловно согласны с тем, что условия оказания Банку услуг в рамках Договора осуществляются на добровольных началах в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка.

1.9. Договор считается заключенным со дня выдачи сертификата и доверенности.

После вышеуказанного факта заключения настоящего Договора в соответствии с положениями настоящей Главы Договора, Стороны приобретают права, принимают на себя все соответствующие обязательства, а также несут ответственность за неисполнение указанных обязательств, согласно Стандартным условиям и иным документам, подписываемым Сторонами, а также согласно требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

Глава 2. Предмет Договора

тапсырады және Кеңесшіге агенттік сыйақы төлейді, ал Кеңесші Банкке мынадай агенттік қызметтер көрсету міндеттемесін қабылдайды:

1) Банк клиенттеріне, оның ішінде Банктің әлеуетті клиенттеріне де (бұдан әрі - Клиенттер):

- тұрғын үй құрылыс жинақ Шартының талаптары, оны жасау және орындау ережелері мен талаптары туралы.

- салым және тұрғын үй (аралық тұрғын үй, алдын ала тұрғын үй) замын беру (өтеу) талаптары, Банктің комиссиялық алымының мөлшері мен төлеу тәртібі туралы.

- Банк өткізетін операциялар туралы.

- тұрғын үй замын алу үшін бағалау көрсеткішінің мәні туралы толық әрі дұрыс ақпарат беру.

2) Клиенттерге тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесімен, Банктің тарифтік бағдарламаларымен ұжымдық немесе дербес таныстыру рәсімдерін (тұсаукесерлер) жүргізу.

3) ай сайынғы салым көлемін анықтау бойынша қажет есептеулерді жүргізу.

4) Кеңесші жойылған веб-интерфейс арқылы Банкке қызмет көрсетуіне арналған «Кеңесшілердің әлеуметтік желісі» (әрі қарай- КӨЖ) бағдарламалық қамтамасыз етуі арқылы тұрғын үй құрылыс жинақ Шартын жасауға Клиенттерді тарту.

5) «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-да тұрғын үй құрылыс жинақ Шартын жасау, жинақ және ағымдағы шоттарды ашу, оларға қызмет көрсету және жабу тәртібін реттеуші Банктің ішкі құжаттарына сәйкес, сондай-ақ заңсыз жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жасау аясындағы жұмыстар бойынша талаптарға сәйкес КӨЖ-де Клиенттермен тұрғын үй құрылыс жинақ шартын жасау бойынша шаралар өткізу (Шарттың №2 Қосымшасы).

6) Тұрғын үй құрылыс жинақ салымдары бойынша (Шарттық соманың артуы) параметрлерді өзгертуге клиенттерді тарту (қазіргі Кеңесшілер тартқан клиенттерді қоспағанда).

7) заем беру үшін қажетті құжаттар пакетінің дұрыстығын және толықтығын тексеруді жүргізу.

8) уәкілетті органдарда тиісінше рәсімделуін және тіркелуін қадағалап, Жылжымайтын мүліктің құқық белгілейтін және басқа да құжаттарын тексеру, сондай-ақ құқық белгілейтін құжаттарда көрсетілген мәліметтерді жылжымайтын мүліктің тіркелген құқықтары (ауыртпалық) туралы анықтамада және оның техникалық сипаттамасында көрсетілген мәліметтермен салыстырып тексеруді жүргізу.

9) клиенттерге тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің талаптары бойынша, аралық тұрғын үй, алдын ала тұрғын және тұрғын үй заемдарын беру

2.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Банк поручает и оплачивает Консультанту вознаграждение, а Консультант, принимает на себя обязательства оказывать Банку следующие услуги:

1) представление клиентам Банка, в том числе и потенциальным клиентам Банка (далее – Клиенты) подробной и достоверной информации:

- об условиях договора о жилищных строительных сбережениях, правилах и условиях его заключения и исполнения.

- об условиях вклада и предоставления (погашения) жилищного (промежуточного жилищного, предварительного жилищного) займа, размере и порядке оплаты комиссионного сбора Банка.

- об операциях, проводимых Банком.

- о значении оценочного показателя для получения жилищного займа.

2) проведение коллективных или индивидуальных ознакомлений (презентаций) Клиентов с системой жилищных строительных сбережений, тарифными программами Банка.

3) проведение необходимых расчетов по определению размера ежемесячного вклада.

4) привлечение Клиентов на заключение договора о жилищных строительных сбережениях через программное обеспечение «Социальная сеть консультантов» (далее – ССК), предназначенное для оказания Консультантом услуг Банку через удаленный веб-интерфейс.

5) проведение мероприятий по заключению клиентами договора о жилищных строительных сбережений в ССК в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о жилищных строительных сбережениях, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов в АО «Жилстройсбербанк Казахстана», а также требованиями по работе в рамках противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (Приложение №2 к Договору).

6) привлечение клиентов (за исключением привлеченных действующим Консультантом) на изменение Параметров по Вкладу жилищных строительных сбережениях.

7) проведение проверки правильности и полноты представленного пакета документов, необходимых для предоставления займа.

8) проведение проверки правоустанавливающих и иных документов на недвижимое имущество на предмет их надлежащего оформления и регистрации в уполномоченном органе, а также сверка данных, указанных в правоустанавливающих документах с данными, отраженными в справке о зарегистрированных

талаптары жайлы кеңес беру.

10) Клиенттің салым жарналарын уақытылы салуын бақылауды жүзеге асыру, бұған кезекті жарна салу қажеттілігі туралы тұрақты еске салу кіреді (байланыстың кез-келген қолжетімді каналы арқылы).

11) Банк клиенттің тұрғын үй құрылыс жинақ Шартын жасау үшін қажет құжаттар тізбесімен таныстыру шараларын өткізу.

12) Банк клиенттерінен келген құжаттарды қабылдау, тексеру және қабылданған құжаттарды өңдеу жұмыстарын жүзеге асыру.

13) Банктің тарифтік бағдарламасына сәйкес салым жарнасы мен заемды өтеу сомасын клиентке таныстыруды өткізу.

14) Банк іске асыратын бағдарламалар аясында тұрғын үй құрылыс жинақ Шартын жасау бойынша, тұрғын үйді сатып алушылар мен жалға алушылар пулына қатысу үшін салымдарды қабылдау бойынша, құжаттарды қабылдау бойынша клиенттерге кеңес беру жұмыстарын жүзеге асыру.

15) кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішке клиенттің қол қоюына және ағымдағы тұрғын үй төлемдерін аудару туралы өтінішті (ұзақ мерзімді тапсырма) қабылдауға, сондай-ақ, «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-да тұрғын үй төлемдерін алушы-жеке тұлғалардың жеке арнайы шоттарын ашу, жүргізу және жабу рәсімдерін реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес, мекемемен және мекеме қызметкерімен тұрғын үй төлемдері туралы шартты жасауға байланысты шараларды өткізуге. *(01.01.2018ж. бастан толықтырылды)*

2.2. Кеңесші өз бетінше немесе Кеңесші-Көшбасшының командасы құрамында, өз бетінше қызмет көрсететін Риэлторды қоспағанда, қызмет көрсетуге құқылы.

2.3. Кеңесші Банк берген сенімхат негізінде Банк атынан және мүддесінде әрекет етеді.

2.4. Шарттың 2.1 тармағына сәйкес, Банк үшін агенттік қызметтерді адал әрі толық көлемде көрсету міндеттемесін Банк тапсырады, ал Кеңесші қабылдайды.

2.5. Кеңесші қызметті Басқарманың 2015 жылғы «04» шілдедегі №100 қаулысымен бекітілген «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Агент-заңды тұлғалар мен Кеңесшілер жұмысын ұйымдастыру ережесіне (бұдан әрі – Ереже) және осы Шарт талаптарына қатаң сәйкес түрде жүзеге асыруы тиіс.

3 тарау. Қызмет көрсету тәртібі мен талаптары

3.1. Банкке осы Шартта көзделген агенттік қызмет көрсету үшін, сондай-ақ

правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках.

9) консультирование клиентов по условиям системы жилищных строительных сбережений, по условиям выдачи промежуточных жилищных, предварительных жилищных и жилищных займов.

10) осуществление контроля за своевременностью внесения Клиентом взносов во вклад, заключающегося в регулярном напоминании о необходимости очередного взноса (посредством любого доступного канала связи).

11) проведение мероприятий по ознакомлению клиента Банка с перечнем документов, необходимых для заключения договора о жилищных строительных сбережениях.

12) осуществление действий по приему, проверке и обработке документов, принятых от клиентов Банка.

13) проведение ознакомления клиента с суммами взносов во вклад и в погашение займов согласно тарифным программам Банка.

14) осуществление работы по консультированию клиентов, по заключению договоров жилищных строительных сбережений, оформлению документов по приему вкладов, приему документов для участия в пуле покупателей и арендаторов жилья в рамках программ, реализуемых Банком.

15) проведение мероприятий по подписанию клиентом заявления о присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания и принятию заявления о переводе текущих жилищных выплат (длительное поручение), а также заключение договора о жилищных выплатах с учреждением и сотрудником учреждения в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим процедуру открытия, ведения и закрытия личных специальных счетов физических лиц-получателей жилищных выплат в АО «Жилстройсбербанк Казахстана». *(дополнен с 01.01.2018г.)*

2.2. Консультант вправе оказывать услуги самостоятельно либо в составе команды Консультанта-Лидера за исключением Риэлтора, который оказывает услуги самостоятельно.

2.3. Консультант действует от имени и в интересах Банка, на основании выданной Банком доверенности.

2.4. В соответствии с пунктом 2.1 Договора, Банк поручает, а Консультант принимает на себя обязательства добросовестно и в полном объеме оказывать услуги в пользу Банка.

2.5. Услуги должны осуществляться Консультантом в строгом соответствии с Правилам организации работы Агентов-юридических лиц и Консультантов АО «Жилстройсбербанк Казахстана», утвержденным постановлением

Банк орналастыратын Кеңесші қызметін реттейтін ақпаратпен уақытылы танысу мақсатында Кеңесші КӘЖ-де тіркелуі тиіс.

3.2. Кеңесші Банкке осы Шартпен көзделген қызметтерді келесі тәртіпте көрсетеді:

1) Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-да тұрғын үй

құрылыс жинақ шартын жасау, жинақ және ағымдағы шоттарды ашу, оларға қызмет көрсету және жабу тәртібін реттеуші Банктің ішкі құжаттарына сәйкес, сондай-ақ заңсыз жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жасау аясындағы жұмыстар бойынша талаптарға сәйкес КӘЖ арқылы Клиенттермен тұрғын үй құрылыс жинақ шартын жасау және Тұрғын үй құрылыс жинақ салымдарының параметрлерін өзгерту (Шарттың №2 Қосымшасы).

2) Банк өткізетін кешенді бағалаудан сәтті өткеннен кейін заемдарды

рәсімдеу үшін, соның ішінде Банк қатысатын мемлекеттік/салалы бағдарламалар бойынша клиенттің кредиттік өтініш беруіне қажет құжаттар пакетін жинау және дайындау.

3) Клиенттің жасалған тұрғын үй құрылыс жинақ шарты жөніндегі құжаттамалардың сенімді жабылатын шкафта/тумбада сақталуын қамтамасыз ету.

4) кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішке клиенттің қол қоюына және ағымдағы тұрғын үй төлемдерін аудару туралы өтінішті (ұзақ мерзімді тапсырма) қабылдауға, сондай-ақ, «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-да тұрғын үй төлемдерін алушы-жеке тұлғалардың жеке арнайы шоттарын ашу, жүргізу және жабу рәсімдерін реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес, мекемемен және мекеме қызметкерімен тұрғын үй төлемдері туралы шартты жасауға байланысты шараларды өткізуге. *(01.01.2018ж. бастан толықтырылды)*

4 тарау. Кеңесшінің құқықтары мен міндеттемелері

4.1. Кеңесші қызметтерді өз бетінше немесе Кеңесші-Көшбасшы командасының құрамында көрсетуге құқылы.

4.2. Кеңесші клиентке танысуы үшін сенімхатты көрсетуге міндетті.

4.3. Кеңесшінің Шарт бойынша өз міндеттемелерін жүзеге асыруға қажет ақпаратты (мәліметтерді, материалдарды) Банктен алуға құқығы бар.

4.4. Кеңесші Шартта көзделген міндеттемелерді орындағаны үшін Ережеде және/немесе Банк Басқармасының / уәкілетті

Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» № 100 от 04 июня 2015 года (далее – Правила) и условиями настоящего Договора.

Глава 3. Порядок и условия оказания услуг

3.1. Для оказания Банку услуг, предусмотренных настоящим Договором, а также в целях своевременного ознакомления с размещаемой Банком информацией, регулирующей деятельность Консультанта, Консультант обязан зарегистрироваться в ССК.

3.2. Консультант оказывает Банку услуги, предусмотренные настоящим Договором, в следующем порядке:

1) заключение с Клиентом договора жилищных строительных сбережений и изменение Параметров по Вкладу жилищных строительных сбережений (за исключением привлеченного действующим Консультантом) посредством ССК в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договора о жилищных строительных сбережениях, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов Банка, а также требованиями по работе в рамках противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (Приложение №2к Договору).

2) сбор и подготовка необходимого пакета документов для подачи Клиентом кредитной заявки для оформления займов, в том числе по государственному/отраслевому программам, в которых участвует Банк после успешного прохождения комплексной оценки, проводимой Банком.

3) обеспечение сохранности досье Клиента по заключенному договору жилищных строительных сбережений в надежно запираемом шкафу/тумбе до его передачи в Банк.

4) подписание у клиента заявления о присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания, принятие заявления от клиента о переводе текущих жилищных выплат (длительное поручение) и заключение договора о жилищных выплатах с учреждением и сотрудником учреждения в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим процедуру открытия, ведения и закрытия личных специальных счетов физических лиц-получателей жилищных выплат в АО «Жилстройсбербанк Казахстана». *(дополнен с 01.01.2018г.)*

Глава 4. Права и обязанности Консультанта

4.1. Консультант имеет право оказывать услуги

тұлғасының тиісті шешімдерінде көзделген талаптар мен мөлшерлерде сыйақы алуға құқылы.

4.5. Кеңесші өз қызметтерін көпшілікке тарату мақсатында, жеке байланыс деректерін көрсете отырып, Банктің жарнама өнімдерін жариялауға, сондай-ақ Ережелермен көзделген тәртіпке сәйкес әлеуметтік желілерінде арнайы жеке парақшасын және топ құруға құқылы.

4.5-1. Кеңес беруші клиенттерге Банк сататын өнімдер мен жобалар туралы хабарлау мақсатында, тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесіне әлеуетті клиенттерді және салымдар түсімін тарттыру мақсатында, банктік емес қосымшаны (WhatsApp, Viber, Telegram, IMO, электронды пошта және т.б.) қолдануға құқылы, сонымен қатар, жіберілетін ақпарат банктік құпиядан және жеке деректерден тұратын мәліметтерді құрамауы керек және Банкпен келісуді талап етеді.

Банк жүйелерін мобильді құрылғылар арқылы пайдаланған жағдайда, осы құрылғыларға жеке деректерді және банктің, ұйымның ақпараттық активтерін өңдеу ортасын бөлуді қамтамасыз ететін арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету орнатылуы қажет. *(11.10.2018ж. бастан толықтырылды)*

4.6. Кеңесші Шартта көзделген қызмет көрсету кезінде Банк филиалының жауапты қызметкерінің ұсынымдары мен тапсырмаларын орындауға міндетті. Сонымен қатар Кеңесші клиенттен алған құжаттардың (егер осы талап Ережеде көзделсе) сақталуына және Банктің жауапты бөлімшесіне уақытылы беруге жауапты.

4.7. Команда құрамындағы Кеңесші осы Шарттың қолданылу аясында Кеңесші-Көшбасшыға есеп береді, оның нұсқаулары мен тапсырмаларын орындауға міндетті.

4.8. Кеңесші клиенттерге тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесі, тұрғын үй құрылыс жинақ Шартының талаптары, оны жасау және орындау ережелері мен талаптары, Банктің тарифтік бағдарламалары туралы толық әрі дұрыс ақпарат беруге міндетті.

4.9. Кеңесші клиент тұрғын үй құрылыс жинақ Шартын/ ТҚЖ салымы бойынша параметрлерді өзгерту Шартын жасау үшін жүгінген жағдайда, Кеңесші тұрғын үй құрылыс жинақ Шартын, Банктегі жинақ және ағымдағы шоттарды ашу, оларға қызмет көрсету, жабу Шарттарын жасау тәртібін реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес кеңес беру өткізеді.

4.10. Кеңесші КӘЖ-ді тек қана жұмыс мақсатында пайдалануға және клиенттің картасы бойынша ақпараттарды тек клиенттің өзі қатысқан жағдайда алуға міндетті.

4.11. Кеңесші клиенттерге Банк жүргізетін операциялар туралы толық әрі дұрыс ақпарат беруге міндетті.

4.12. Кеңесші Банктің әлеуетті клиенттерін

самостоятельно или в составе команды Консультанта-Лидера.

4.2. Консультант обязан предъявить клиенту доверенность для ознакомления.

4.3. Консультант имеет право получать от Банка информацию (сведения, материалы), необходимую для осуществления своих обязанностей по Договору.

4.4. Консультант имеет право получать вознаграждение за выполненные обязательства, предусмотренные Договором, в размерах и на условиях, предусмотренных Правилами и/или соответствующими решениями Правления/уполномоченного лица Банка.

4.5. Консультант в целях популяризации своих услуг имеет право распространять рекламную продукцию Банка с указанием личных контактов, а также вести специализированную страницу и группу в социальных сетях, в которых имеются официальные страницы Банка в соответствии с порядком, предусмотренным Правилами.

4.5-1. Консультант в целях информирования клиентов о реализуемых Банком продуктах и проектах, привлечения потенциальных клиентов в систему жилищно-сбережений и притоков во вклады, вправе использовать не банковское приложение (WhatsApp, Viber, Telegram, IMO, электронная почта и др.), при этом рассылаемая информация не должна содержать сведений, составляющих банковскую тайну и персональных данных и требует согласования с Банком.

При использовании на мобильных устройствах информационных систем Банка, на данные устройства устанавливается специальное программное обеспечение, обеспечивающее разделение сред обработки личных данных и информационных активов банка, организации. *(дополнен с 11.10.2018г.)*

4.6. Консультант обязан выполнять рекомендации и поручения ответственного работника филиала Банка при оказании услуг, предусмотренных Договором. Консультант также несет ответственность за сохранность и своевременную передачу ответственному подразделению Банка, документов, полученных от клиента (если данное требование предусмотрено Правилами).

4.7. Консультант, состоящий в команде, подотчетен Консультанту-Лидеру с обязательным исполнением его указаний и поручений в рамках действия настоящего Договора.

4.8. Консультант обязан представлять Клиентам подробную и достоверную информацию о системе жилищных строительных сбережений, об условиях договора о жилищных строительных сбережениях, правилах и условиях его заключения и исполнения, тарифных программах Банка.

тарту мақсатында тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесін ұжымдық және/немесе дербес таныстырулар рәсімдерін жүргізуге міндетті.

4.13. Кеңесші Клиенттерге бағалау көрсеткішінің мәні туралы, кредит беру талаптары туралы, кепілдік қамтамасыз етуге Банктің талаптары туралы толық әрі дұрыс ақпарат беруге міндетті.

4.14. Кеңесші Клиенттерге, Кеңесшілерге және Банк қызметкерлеріне қатысты әдеп пен сыпайы (құрметті) қатынасты, сондай-ақ, Кеңесші Кодексін (Шарттың № 3 Қосымшасы) және Клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын (Шарттың №4 Қосымшасын) сақтауға міндетті.

4.15. Кеңесші осы Шарттың 3-тарауында көзделген тәртіпке сай тұрғын үй құрылыс жинақ Шартын жасауға клиенттерді тарту, Тұрғын үй құрылыс жинақтарының салымдары бойынша параметрлерді өзгертуге (Шарттық соманың артуы) клиенттермен жұмыс жүргізу (қазіргі Кеңесші тартқан клиенттерді қоспағанда), қызмет көрсетуге міндетті.

4.16. Кеңесші түсімдерді жандандыру үшін Банк бөлген қазіргі Клиенттермен жұмыс жасауға міндетті.

4.17. Кеңесші Шарт бойынша міндеттерін орындағанын растау үшін есептілік айдан кейінгі айдың 10 (оны) күнінен кешіктірмей ай сайын Банк белгілеген түрде және тәртіпке сәйкес Банкке есептілік беруге міндетті.

4.18. Көрсетілген қызметтер үшін Кеңесшіге төленетін сыйақының көлемі мен тәртібі Кеңесші КӨЖ-де таныса алатын Банктің уәкілетті мекемесінің/ тұлғасының шешімімен белгіленеді.

Көрсетілген қызметтер туралы есептілікті ұсыну үшін есептілік кезеңі айдың 1-ші күнінен бастап есептілік айдың әр соңғы күніне дейінгі кезең болып есептеледі.

4.19. Кеңесші Шарт талаптарының орындалуын өзі жүзеге асыруға міндетті.

4.20. Кеңесші клиенттің деректерін және КӨЖ-дегі тұрғын үй құрылыс жинақ ақшалары туралы Шартының параметрлерін сапалы және дұрыс толтыруға, клиенттің құжаттамасын сапалы құруды қамтамасыз етуге және оны тұрғын үй құрылыс жинақ ақшалары туралы Шартын жасау, Банкте жинақ және ағымдағы шоттарды ашу, оларға қызмет көрсету және жабу тәртібін реттеуші Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банкке беруге міндетті.

4.20-1. Кеңесші кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішке клиенттің қол қоюына, ағымдағы тұрғын үй төлемдерін аудару туралы өтінішті (ұзақ мерзімді тапсырма) қабылдауға және осы Шарттың 3-тарауында көзделген тәртіпке сәйкес, мекемемен және мекеме қызметкерімен тұрғын үй төлемдері туралы шартты жасауға байланысты Банк қызметтерін көрсетуге міндетті. (01.01.2018ж.

4.9. Консультант при обращении клиента для заключения договора о жилищных строительных сбережениях/изменения Параметра по вкладу ЖСС проводит консультацию в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о жилищных строительных сбережениях, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов в Банке.

4.10. Консультант обязан использовать ССК исключительно в рабочих целях и получать информацию по клиентской карте только при личном присутствии клиента.

4.11. Консультант обязан представлять Клиентам подробную и достоверную информацию об операциях, проводимых Банком.

4.12. Консультант проводит коллективные и/или индивидуальные ознакомления (презентации) системы жилищных строительных сбережений с целью привлечения потенциальных Клиентов Банка.

4.13. Консультант обязан представлять Клиентам подробную и достоверную информацию о значении оценочного показателя, об условиях кредитования, о требованиях Банка к залоговому обеспечению.

4.14. Консультант обязан соблюдать этику и корректное (уважительное) отношение к Клиентам, Консультантам и к работникам Банка, а также соблюдать Кодекс Консультанта (Приложение № 3 к Договору) и Стандарты обслуживания клиентов (Приложение №4 к Договору).

4.15. Консультант обязан оказывать услуги Банку по привлечению Клиентов на заключение договора о жилищных строительных сбережениях, проведение работы с клиентами (за исключением привлеченных действующим Консультантом) на изменение Параметров по Вкладу жилищных строительных сбережениях согласно порядку, предусмотренному главой 3 настоящего Договора.

4.16. Консультант обязан поводить работу с действующими Клиентами, которые были распределены Банком для активизации притоков.

4.17. Консультант в подтверждение исполнения обязанностей по Договору обязан ежемесячно, не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным представлять в Банк отчет в соответствии с формой и порядком, установленными Банком.

4.18. Размер и порядок оплаты вознаграждения Консультанта за оказанные услуги устанавливается решением уполномоченного органа/лица Банка, с которыми Консультант ознакомится в ССК.

Отчетным периодом для предоставления отчетности об оказанных услугах считается период с 1 числа месяца по последний рабочий день отчетного месяца.

4.19. Консультант обязан осуществлять

бастап толықтырылды)

4.21. Кеңесші клиентті белгіленген мерзімде құжаттарды электронды байланыс арқылы (СМС хабарландыру) Банкке беру туралы ақпараттандыруға міндетті.

4.22. Кеңесші Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылыс жинағы туралы» заңын және ережелерін іске асыру тетіктерін білуге, тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесіне және Банк қызметіне байланысты білімін үнемі жетілдіріп отыруға, тұрғын үй құрылыс жинағы туралы нормативтік құқықтық актілерді, Банктің тұрғын үй құрылыс жинақ операцияларын жүргізу туралы ішкі құжаттарын оқып білуге және оларды өз жұмысында үнемі басшылыққа алып отыруға міндетті.

4.23. Кеңесші Банк мүлкінің амандығын қамтамасыз етуге және жұмыс барысында Банкке мүліктік зиян келтірілуіне жол бермеуге міндетті.

4.24. Кеңесші Банк қызметіне қайшы келетін және Банктің іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтердің таралуын болдырмауға міндетті.

4.25. Консультант Кеңесші Шарттың қолданылуы ішінде және аяқталған соң өзіне сеніп тапсырылған қызметтік, банктік, коммерциялық, құпия мен басқа да заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді және Шарт бойынша міндеттемелерін орындау кезінде өзіне мәлім болған Банктің:

- техникалық және арнайы құжаттама, оның ішінде статистикалық ақпарат.

- Банктің, клиенттері мен іскери серіктестерінің қаржылық операцияларына байланысты мәліметтерін.

- Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша басқаша талап етілмесе, белгіленген ақшалай сыйақысының мөлшерін.

- Банктің және серіктестерінің қызметіне байланысты мәліметтер, сондай-ақ Банк қызметкерлері туралы мәліметтерін.

- Банк клиенттерінің шоттарының болуы, иелері және нөмірлері, шоттар бойынша ақша қалдықтары мен қозғалысы, Банктің және клиенттерінің шоттарындағы ақша қалдықтары туралы мәліметтерін мәліметтерін құпия сақтауға және жарияламауға міндетті.

4.26. Кеңесші қызметін реттейтін Банк басшылығының бұйрықтарын (өкімдерін), нұсқауларын, ішкі құжаттардың талаптарын бұлжытпай әрі уақытылы орындауға міндетті.

4.27. Кеңесші 3 (үш) жұмыс күні ішінде Банкке осы Шартта көрсетілген деректемелердің өзгергені туралы, сондай-ақ Банк пен оның жұбайының немесе мынадай жақын туыстарының: ата-аналарының, балаларының, асырап алушыларының, асырап алынғандардың, туған ағалықтарының, әпке-қарындастарының, атасы, әжесі,

исполнение условий Договора лично.

4.20. Консультант обязан качественно и достоверно заполнить данные клиента и параметры договора о жилищных строительных сбережениях в ССК, обеспечить качественное формирование досье клиента и его передачу в Банк в соответствии с внутренним документом, регламентирующим порядок заключения договора о жилищных строительных сбережениях, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов Банка.

4.20-1. Консультант обязан оказывать услуги Банку по подписанию клиентом заявления о присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания, принятию заявления о переводе текущих жилищных выплат (длительное поручение) и заключению договора о жилищных выплатах с учреждением и сотрудником учреждения согласно порядку, предусмотренному главой 3 настоящего Договора. *(дополнен с 01.01.2018г.)*

4.21. Консультант обязан информировать клиента средствами электронной связи (СМС оповещение) о передаче Банку документов в установленный срок.

4.22. Консультант обязан знать Закон Республики Казахстан «О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан» и механизм реализации его положений, постоянно совершенствовать свои знания, связанные с системой жилищных строительных сбережений и деятельностью Банка, изучать нормативные правовые акты о жилищных строительных сбережениях, внутренние документы Банка о проведении операций по жилищным строительным сбережениям и постоянно руководствоваться ими в своей работе.

4.23. Консультант обязан обеспечивать сохранность имущества Банка и не допускать в процессе работы нанесения имущественного вреда Банку.

4.24. Консультант обязан пресекать распространение сведений, противоречащих деятельности Банка и подрывающих деловую репутацию Банка.

4.25. Консультант обязан сохранять в тайне и не разглашать в течение действия Договора и после его окончания доверенные ему сведения, составляющие служебную, банковскую, коммерческую, конфиденциальную и иную охраняемую законом тайну, и следующие сведения, имеющиеся у Банка, ставшие ему известными в период исполнения обязательств по Договору:

- техническую и специальную документацию, в том числе статистическую информацию.

- сведения, связанные с финансовыми операциями, как самого Банка, так и его Клиентов, и

немересінің еңбек Шартын жасасқаны туралы ақпар беруге міндетті.

4.28. Кеңесші осы Шарт бойынша міндеттерін сапалы, уақытылы және толық көлемде орындауға міндетті.

4.29. Кеңесші Банктің артық ақша сомасын (Шарт талаптарына сәйкес келмейтін) қате төлегені анықталған жағдайда, Банкке артық алған ақша сомасын Банктен жазбаша хабарлама алған күннен бастап 3 (үш) операциялық күн ішінде толық қайтарып беруге міндетті.

4.30. Кеңесші Шарт мерзімінен бұрын бұзылған кезде Банктен алған материалдық құндылықтарды, сенімхатты, осы Шарт бұзылған сәтте ақысы төленбеген нақты рәсімделген тұрғын үй құрылыс жинақ Шарттары бойынша есепті алдын ала өткізуге, сондай-ақ Банкпен осы Шартты бұзу туралы келісімге (Шартты біржақты тәртіппен Банк бұзған жағдайды қоспағанда) қол қоюға міндетті.

4.31. Кеңесші Банк тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесі бойынша ай сайын өткізетін техникалық дәрістерге, семинарларына/конференцияларға/тренингтерге (оның ішінде шетелдік) қатысуға, сондай-ақ КӨЖ-де орналастырылған материалдар бойынша өз бетінше оқуға міндетті.

4.32. Кеңесші кезекті жарна салу қажеттілігі туралы тұрақты еске салу арқылы (ауызша ескерту, хабарлама жіберу, телефон шалу, электрондық пошта және т.б. арқылы) Клиенттің салым жарналарын уақытылы салуын бақылауды жүзеге асыруға міндетті.

4.33. Кеңесші Банкті тіркеу туралы тиісті өтініш берілгеннен бұрын 10 күннен кешіктірмей кәсіпкерлік қызмет субъектісі ретінде тіркелу ниеті туралы хабарландыруға міндетті. Бұл жағдайда Шарт бұзылуы тиіс.

4.34. Кеңесші осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындауға байланысты Банктің басқа тапсырмалары мен нұсқауларын орындауға міндетті.

4.35. Кеңесші шараларды өткізу кезінде клиентпен тұрғын үй құрылыс жинақ Шартын жасау бойынша осы Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын (Шарттың №2 Қосымшасы) заңсыз жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жасау аясындағы жұмыстар бойынша талаптарды сақтауға міндетті.

4.36. Шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) ай ішінде топтан тыс Банкке қызмет көрсететін Кеңесшіні қоспағанда, Кеңесші Банк белгілеген жоспарлы көрсеткішін ай сайын орындауға міндетті. *(01.08.2018ж. бастан өзгертілді).*

4.37. Кеңесші Банк белгілеген мерзімдерде кешенді бағалаудан өтуге міндетті (әрі қарай – КБ).

4.38. Кеңесші Банк қызметтерін алуға

деловых партнеров.

- размер установленного ему денежного вознаграждения, если иное не требуется по законодательству Республики Казахстан.

- сведения, связанные с деятельностью Банка и его партнеров, а также сведения о персонале Банка.

- сведения о наличии, владельцах и номерах счетов клиентов Банка, остатках и движении денег по счетам, остатках денег на счетах Банка и его клиентов.

4.26. Консультант обязан неукоснительно и своевременно выполнять требования внутренних документов, приказы (распоряжения), указания руководства Банка, регулирующие деятельность Консультанта.

4.27. Консультант в течение 3 (трех) рабочих дней обязан информировать Банк об изменениях своих реквизитов, указанных в настоящем Договоре, а также о заключении трудовых договоров между Банком и его супругом (-ой) или следующими близкими родственниками: родители (родитель), дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры, бабушка, бабушка, внуки.

4.28. Консультант обязан добросовестно, своевременно и в полном объеме выполнять обязанности по настоящему Договору.

4.29. Консультант обязан при выявлении факта ошибочной выплаты Банком излишней суммы денег (не соответствующую условиям Договора), вернуть Банку излишне полученную сумму денег полностью в течение 3 (трех) операционных дней с даты получения от Банка письменного уведомления.

4.30. Консультант обязан при досрочном расторжении Договора предварительно сдать имеющиеся материальные ценности, полученные им у Банка, доверенность, отчет по фактически оформленным договорам о жилищных строительных сбережениях, по которым не была произведена оплата на момент расторжения настоящего Договора, а также подписать с Банком Соглашение о расторжении настоящего Договора (за исключением случая расторжения Договора Банком в одностороннем порядке).

4.31. Консультант обязан посещать техническую учебу и обучающие семинары/конференции/тренинги, проводимые Банком (в том числе зарубежные) и Консультантом-Лидером команды (при оказании услуг под руководством Консультанта-Лидера), также самостоятельно обучаться по материалам, размещенным в ССК.

4.32. Консультант обязан осуществлять контроль за своевременностью внесения Клиентом взносов во вклад путем регулярного напоминания о необходимости очередного взноса (посредством устного напоминания, отправки сообщений, телефонного звонка, электронной почтой и др.).

қатысты, клиенттің шешіміне ықпалын тигізетін жанжалға жол бермеуге міндетті, жанжалға әкеп соғатын жағдайлар туындаған жағдайда, оны жою бойынша шараларды келісу мақсатында Банкке хабарлауға міндетті.

4.38-1. Кеңесші Банктің, соның ішінде, КӘЖ арқылы алынған клиентке қызмет көрсетуге байланысты тапсырманы алған күннен бастап 3 (үш) күннен кешіктірмей орындауға міндетті.

(01.01.2018ж. бастан толықтырылды)

4.38-2. Кеңесші кеңес беруші орталыққа бекітілген жағдайда Кеңесші-Көшбасшы/Банкпен белгіленген кестеге сәйкес клиенттерге қызмет көрсетумен қамтамасыз етуге міндетті. *(01.01.2018ж. бастан толықтырылды)*

4.38-3. *(01.08.2018ж. бастан толықтырылды, 08.01.2019 ж. бастан алынып тасталды)*

4.39. Кеңесшінің:

1) Банк атынан Шарттар, қандай да бір басқа құжаттар жасауға/қол қоюға.

2) осы Шарт бойынша міндеттемелерін орындау кезінде Банк атынан Клиенттерден (үшінші тұлғалардан) тұрғын үй құрылыс жинағы жарналарының, комиссиялық алым сомасын және басқа да ақшаны алуға.

3) Банк атынан өзіне міндеттемелер алуға.

4) Шарт бойынша міндеттемелерін орындауды өзге тұлғаға беруге.

5) Банктің қызметіне қайшы және Банктің іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтердің таралуына жол беруге.

6) басқа екінші деңгейлі банктердің/ұйымдардың қызметтерін жарнамалау мен жариялауға қатысты оның Банкпен қызметінде бәсекелестікті құрайтын қызметпен айналысуға (басқа екінші деңгейлі банктерге/ұйымдарға қызмет көрсетуге Банк рұқсат берген жағдайларды қоспағанда).

7) Банк филиалдарының үй-жайларында қызмет көрсетуге.

8) телефонмен әңгімені жазып алуға, аудионы қолдануға, клиенттерге қатысты, Кеңесшілергі/Кеңесші-Көшбасшыларға және Банк қызметкерлеріне қатысты фото және бейне жазбаларды олардың келісімінсіз жазып алуға құқығы жоқ.

9) КӘЖ-ға тіркеу жазбасына логин мен құпия сөзді басқа тұлғаға беруге. *(01.01.2018ж. бастан толықтырылды)*

10) Банктің келісімінсіз ақпаратты, қызмет бабымен пайдалану үшін әлеуметтік желілерде, бұқаралық ақпарат құралдарында, сондай-ақ, КӘЖ-де құжаттардың сканерленген көшірмелерін орналастыруға. *(01.01.2018ж. бастан толықтырылды)*

5. Банктің құқықтары мен міндеттері

4.33. Консультант обязан уведомить Банк о намерении зарегистрироваться в качестве субъекта предпринимательской деятельности не позднее чем за 10 дней до подачи соответствующего заявления о регистрации. В этом случае настоящий Договор подлежит расторжению.

4.34. Консультант обязан выполнять иные поручения и указания Банка, связанные с выполнением обязательств по настоящему Договору.

4.35. Консультант при проведении мероприятий по заключению клиентом договора о жилищных строительных сбережениях обязан соблюдать требования по работе в рамках противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора (Приложение №2 к Договору).

4.36. Консультант обязан выполнять ежемесячный плановый показатель, установленный Банком, за исключением Консультанта, оказывающего услуги Банку вне команды в течение 3 (трех) месяцев с даты заключения Договора. *(изменен с 01.08.2018г.)*

4.37. Консультант обязан проходить комплексную оценку в сроки, установленные Банком (далее – КО).

4.38. Консультант обязан не допускать конфликта интересов, влияющего на решение клиента в отношении получения услуги Банка, при возникновении ситуации, приводящей к конфликту интересов обязан незамедлительно информировать Банк в целях согласования мероприятий по его устранению.

4.38-1. Консультант обязан выполнить поручение Банка, в том числе по обслуживанию клиента, полученного посредством ССК, в срок не позднее 3 (трех) дней с даты его получения. *(дополнен с 01.01.2018г.)*

4.38-2. Консультант при закреплении к консультационному центру обязан обеспечить оказание услуг клиентам в соответствии с графиком, установленным Консультантом-Лидером/Банком. *(дополнен с 01.01.2018г.)*

4.38-3. *(дополнен с 01.08.2018г., исключен с 08.01.2019г.)*

4.39. Консультант не имеет права:

1) заключать/подписывать Договоры, какие-либо другие документы от имени Банка.

2) принимать от имени Банка суммы комиссионного сбора, взносов в жилищные строительные сбережения Клиентов (от третьих лиц) и другие деньги при исполнении своих обязательств по настоящему Договору.

3) брать на себя обязательства от имени Банка.

4) передавать исполнение обязательств по Договору другому лицу.

5.1. Банктің:

1) Кеңесші жұмысын тексеруді жүзеге асыруға.

2) Кеңесшіні КӘЖ-ге тиісті ақпараттарды орналастыру арқылы хабарландыра отырып, агенттік сыйақы төлеу мөлшерін, агенттік қызмет көрсету тәртібі мен талаптарын, сондай-ақ Шарт пен Ереженің кез келген басқа талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы.

Кеңесшіні өзгерістер туралы хабарландыру дерегі деп КӘЖ-де Банктің ақпарат орналастырған күні саналады, ақпаратта өзгерістердің күшіне енетін күні туралы деректер де болады.

3) Шартта көзделген аяда Кеңесшінің қызметін реттейтін бұйрықтар мен өкімдер шығаруға, нұсқаулар беруге.

4) Кеңесші есепті Ережеге сәйкес бермеген немесе уақытылы бермеген жағдайда, сондай-ақ деректері дұрыс болмаған жағдайда, Банк қызмет ақысын төлеуге жауап бермейді.

5) Кеңесші Шартпен және Ережелермен көзделген қызмет көрсету талаптарын бұзған жағдайда, соның ішінде: Банк өткізетін сабақтардың ішінде қатарынан 3 (үш) сабақты жіберіп алуы. қызметтерді тиісінше көрсетпеуі (Банкпен белгіленген жоспарлы көрсеткіштерді орындамауы). клиенттерден және басқа тұлғалардан дәйекті шағымдар түссе. кодексін бұзса. КО нәтижесі бойынша өту ұпайын жинамаса сенімхатты қайтарып алуға және осы Шартты біржақты тәртіппен бұзуға Шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) ай ішінде топтан тыс Банкке қызмет көрсететін Кеңесшіні қоспағанда). (01.08.2018ж. өзгертілді)

6) Кеңесші келтірген кез келген зиянды (залалды) өндіруге құқығы бар. Сонымен қатар, Банкке Кеңесшінің Шарт талаптарын бұзуының салдарын жою бойынша барлық жанама шығыс өтеледі.

7) Кеңесшінің өз міндеттемелерін Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, Банктің бұйрықтарына (өкімдеріне), нұсқауларына, ішкі құжаттарына және Шартқа сәйкес орындауын талап етуге.

8) Ережеде көзделген жағдайларда Шартты бұзуға.

9) Банктің өнімдері мен қызметтері бойынша дұрыс емес ақпараттар ұсынылғаны белгілі болса. сапасыз/түзетусіз қызметтер ұсынса. заңсыз жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жасау туралы заңнама нормаларының талаптары тиісінше орындалмаған және/немесе орындалмаған болса Кеңесші ҚОЖ-да тестілеуден өткенге дейін КӘЖ-ге кіру мүмкіндігін бұғаттауға.

5) допускать распространение сведений, противоречащих деятельности Банка и подрывающих деловую репутацию Банка.

6) заниматься деятельностью, которая составляет конкуренцию его деятельности с Банком, в частности, рекламировать и распространять услуги других банков второго уровня/организаций (за исключением случаев, когда оказание услуг другим банкам второго уровня/организациям разрешен Банком.

7) оказывать услуги в помещениях филиалов Банка за исключением случаев привлечения Банком Консультанта на оказание услуг в помещении Банка.

8) записывать разговоры по телефону, использовать аудио, фото и видео фиксации в отношении клиентов, Консультантов/ Консультантов-Лидеров и работников Банка без их согласия.

9) передавать логин и пароль учетной записи в ССК другому лицу. (дополнен с 01.01.2018г.)

10) не вправе размещать информацию, в том числе сканированные копии документов для служебного пользования в социальных сетях, средствах массовой информации, а также в ССК без согласования с Банком. (дополнен с 01.01.2018г.)

5. Права и обязанности Банка

5.1. Банк имеет право:

1) осуществлять проверку работы Консультанта.

2) в одностороннем порядке изменять размер оплаты вознаграждения, порядок и условия оказания услуг, а также любые иные условия Договора и Правил, уведомив Консультанта путем размещения соответствующей информации в ССК.

Фактом уведомления Консультанта об изменениях будет считаться дата размещения Банком информации в ССК, информация также будет содержать данные о дате вступления изменений в силу.

3) издавать приказы и распоряжения, давать указания, регулирующие деятельность Консультанта в рамках, предусмотренных Договором.

4) в случае непредставления или несвоевременного предоставления Консультантом отчета в соответствии Правилами, а также недостоверных данных в нем, Банк не несет ответственности по оплате услуг.

5) отозвать доверенность и расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке при нарушении Консультантом условий оказания услуг, предусмотренных Договором и Правилами, в том числе: непосещение (без уважительных причин) занятий, проводимых Банком, в течение последовательных 3-х (трех) занятий. ненадлежащее оказание услуги (за исключением Консультанта,

10) Кеңесшіні ауырған/туған жағдайларда растайтын құжаттарды және тиісті өтінішті берген күннен бастап 3 (үш) айдан артық емес мерзімге қызмет көрсетуден босатуға.

11) Ережемен және Шартпен көзделген қызмет көрсетулерден уақытша босатқан кезеңде Кеңесшімен Шартты бұзбауға.

12) *(01.01.2018ж. алынып тасталды)*

13) салымдарға төленетін жарналарды жандандыру үшін клиенттердің базасын КӘЖ арқылы беруге.

14) Клиентті тарттыру/ Банктің АБАЖ-ында Клиентке қызмет көрсетудің тиісті белгілері бар болған жағдайда көрсетілген қызметтер үшін сыйақыны төлеуге;

15) белгіленген тәртіпте Шартты кейін бұза отырып, Шарт бойынша өзінің міндеттемелерін орындау кезінде комиссиялық алым, жарна сомасын және басқа ақшаларды Банк атынан (үшінші тұлғалардан) Кеңесші-Көшбасшының қабылдағаны үшін есептік кезеңде сыйақы сомасының 100% көлемінде айыппұл салуға (сыйақы сомасын төлеусіз) құқылы *(01.08.2018 ж. бастап толықтырылды).*

5.2. Банк:

1) Кеңесші жарнамалық ақпаратпен, тұсаукесер материалдарымен, Шарт бойынша Кеңесші қызметіне қатысты Банктің ішкі құжаттарымен қамтамасыз етуді.

2) Шартта көзделген міндеттерін орындауы үшін Кеңесшіге сенімхатты беруді.

3) Кеңесшіге Банк талаптарына Кеңесшінің сәйкестігін растайтын сертификатты беруді.

4) Кеңесшіні тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесімен, Банк операцияларымен, Банктің тарифтік бағдарламаларымен, Кеңесшінің қызметіне қатысты Банктің ішкі құжаттарымен таныстыруды, Кеңесші тарапынан Шарт бойынша міндеттерін орындау барысында туындаған барлық мәселе бойынша ауызша да, жазбаша да түсініктемелер беруді.

5) Кеңесшіге Банктің уәкілетті мекемесінің/тұлғасының шешіміне сәйкес сыйақы төленуін жүзеге асыруды.

6) Қазақстан Республикасының Салық кодексіне сай табыс салығының сомасын Шарт бойынша төлемге жататын сомадан ұстауды және аударуды. *(01.01.2018ж. бастап өзгертілді)*

7) қажет болған кезде Кеңесші-Көшбасшыға Шарт бойынша төленген сыйақы, ұсталған салық сомалары туралы анықтама беруді міндеттенеді.

8) Банк анықтаған талаптарға сәйкес Банк өткізетін техникалық дәрістерге/оқыту семинарларына/конференцияларға/тренингтерге (соның ішінде шетелдік) қатысу құнын төлеуге (соның ішінде жол ақысы, тұру ақысы және визалық алымдар) міндеттенеді.

9) Қазақстан Республикасының «Қазақстан

оказывающего услуги Банку вне команды в течение 3 (трех) месяцев с даты заключения Договора). поступление обоснованных жалоб от клиентов и других лиц. нарушение Кодекса этики и Стандартов обслуживания клиентов. не набора проходного балла по результатам КО. *(изменен с 01.08.2018г.)*

6) на возмещение любого вреда (ущерб), нанесенного ему Консультантом. Кроме того, Банку возмещаются все косвенные расходы по устранению последствий нарушений Консультантом условий Договора.

7) требовать от Консультанта выполнения им своих обязанностей в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан, приказами (распоряжениями), указаниями, внутренними документами Банка, Правилами и Договором.

8) расторгнуть договор в случаях, предусмотренных в Правилах.

9) блокировать доступ в ССК до прохождения Консультантом тестирования в СДО при выявлении предоставления недостоверной информации по продуктам и услугам Банка. некачественного/некорректного предоставления услуги. ненадлежащего исполнения и/или неисполнения требований норм законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

10) освободить Консультанта от оказания услуги по случаю болезни/родов на срок не более 3 (трех) месяцев с даты предоставления подтверждающих документов и подачи соответствующего заявления.

11) не расторгать Договор с Консультантом на период временного освобождения от оказания услуг, предусмотренных Правилами и Договором.

12) *(исключен с 01.01.2018г.)*

13) предоставлять через ССК базу клиентов для активизации взносов во вклады.

14) оплачивать вознаграждение за оказанную услугу при наличии соответствующего признака привлечения Клиента/оказание Клиенту услуги в АБИС Банка.

15) наложить штраф в размере 100% от суммы вознаграждения (без выплаты суммы вознаграждения) за отчетный период за прием Консультантом от имени Банка суммы комиссионного сбора, взносов в жилищные строительные сбережения (от третьих лиц) и другие деньги при исполнении своих обязательств по Договору с последующим расторжением Договора в установленном порядке. *(дополнен с 01.08.2018г.)*

5.2. Банк обязуется:

1) обеспечивать Консультанта рекламной информацией, презентационными материалами, внутренними документами Банка, касающимися

Республикасындағы зейнетақымен қамсыздандыру туралы» заңына сәйкес, Шарт бойынша алынатын табыстың 10 пайызы мөлшерінде әрбір айға есептелетін, бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорына төленуі тиіс міндетті зейнетақы жарналары сомасын ұстау және аудару. *(08.01.2019 ж. бастан толықтырылды).*

6. Төлем талаптары

6.1. Кеңесші Шарт бойынша көрсеткен қызметтері үшін сыйақы төлеу тәртібі, мөлшерлемесі мен мерзімдері Кеңесші танысқан Ережеде және/Банк Басқармасының тиісті шешімдерінде көзделген талаптарда жасалады.

6.2. Тұрғын үй құрылыс жинақ шартын жасағаны үшін, тұрғын үй құрылыс жинақ салымдарының параметрлерін өз атына, соның ішінде салушының, сондай-ақ, Банктің үй-жайларына қызмет көрсету үшін Кеңесші тартылған жағдайларын қоспағанда Банкке өз бетінше келген клиенттердің атына өзгерткені үшін Кеңесшіге сыйақы төленбейді. Сонымен қатар, қызмет көрсетілгені туралы дерек Көрсетілген қызметтер актісімен расталады (Шарттың № 5 Қосымшасы). *(11.10.2018ж. бастан өзгертілді)*

Кеңесшінің Шарттың 2.3-тармағының қызмет көрсету аймағын сақтамағаны белгілі болған жағдайда, белгіленген аймағы шегінен тысқары тартылған клиент үшін сыйақы төленбейді немесе кейінгі есептілік кезеңі үшін сыйақы сомасынан ұстап қалады.

6.3. Шарт бойынша сыйақы төлеген жағдайда, Қазақстан Республикасының Салық кодексіне сәйкес, төлем сомасынан табыс салығының сомасы ұсталынып, аударылады. *(01.01.2018ж. бастан өзгертілді)*

Шарт бойынша сыйақыны және қосымша сыйақыны төлеу кезінде төлем сомасынан Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы зейнетақымен қамсыздандыру туралы» заңына сәйкес, Шарт бойынша алынатын табыстың 10 пайызы мөлшерінде әрбір айға есептелетін, бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорына төленуі тиіс міндетті зейнетақы жарналары сомасы ұсталады және аударылады. *(08.01.2019ж.. бастан өзгертілді)*

6.4. Банк Кеңесшіге қосымша сыйақыны өз білгенінше төлеуге құқылы (бюджетте қаражат болған кезде). Қосымша сыйақының көлемін Банк өз бетінше анықтайды.

7. Тараптардың жауапкершілігі

7.1. Тараптар Шартта көзделген міндеттемелерін бұзғаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауап береді.

7.2. Осы Шарттан шығатын Кеңесшінің Клиент алдындағы әрекеті (әрекетсіздігі) үшін Банк

деятельности Консультанта по Договору.

2) выдать Консультанту доверенность на выполнение им обязанностей, предусмотренных Договором.

3) выдавать Консультанту сертификат, подтверждающий соответствие Консультанта требованиям Банка.

4) ознакомить Консультанта с системой жилищных строительных сбережений, операциями Банка, тарифными программами Банка, внутренними документами Банка, касающиеся деятельности Консультанта, давать ему как устные, так и письменные разъяснения по всем вопросам, возникающим у Консультанта в процессе выполнения им обязанностей по Договору.

5) осуществлять выплату вознаграждения Консультанту в соответствии с решением уполномоченного органа/лица Банка.

6) удерживать и перечислять суммы подоходного налога, согласно Налоговому кодексу Республики Казахстан согласно Закону Республики Казахстан от сумм, подлежащих оплате по Договору. *(изменен с 01.01.2018г.)*

7) при необходимости представлять справки о выплаченных Консультанту по Договору суммах вознаграждения, удержанных налогах.

8) оплачивать стоимость участия (в том числе проезд, проживание и визовый сбор) в технических учебных/обучающих семинарах/ конференциях/ тренингах, проводимых Банком (в том числе зарубежных) в соответствии с условиями, определяемыми Банком.

9) удерживать и перечислять сумму обязательных пенсионных взносов, подлежащую уплате в единый накопительный пенсионный фонд, исчисляемую за каждый месяц, в размере 10 процентов от получаемого дохода по Договору, в соответствии с Законом Республики Казахстан "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан" *(дополнен с 08.01.2019г.)*

6. Условия оплаты

6.1. Порядок, ставка и сроки выплаты вознаграждения Консультанту за услуги, оказанные по Договору, производятся на условиях, предусмотренных в соответствующих решениях уполномоченного органа/лица Банка, с которыми Консультант ознакомился.

6.2. Консультанту не выплачивается вознаграждение за заключение договора о жилищных строительных сбережениях, изменение Параметров по вкладу жилищных строительных сбережений на свое имя, в том числе в качестве вносителя, а также клиентов, обратившихся в Банк самостоятельно за исключением случаев, когда Консультант привлекается для оказания услуг в

жауапкершілік алады.

7.3. Банктің клиенттерге ұсынған қызметтері бойынша әрекетінің (әрекетсіздігі) Заңға қайшылығы үшін, Кеңесші әр заңсыз әрекеті (әрекетсіздігі) үшін Банкке 2 (екі) АЕК көлемінде айыппұл төлейді.

7.4. Кеңесші Шарт бойынша міндеттемелерін тиісінше орындамаған және осы әрекетімен (әрекетсіздігімен) Банкке не үшінші тұлғаларға шығын келтірген кезде, көрсетілген шығын (тікелей және жанама) толығымен Кеңесші есебінен өндіріледі.

7.5. Егер Кеңесші Шартпен және Ережелермен көзделген қызметтер көрсету талаптарын бұзған болса, Шартты және Ережелерді бұзған әр дерегі үшін Банк одан есептілік кезеңі үшін сыйақы сомасының 25 % көлемінде айыппұл өндіруге құқылы.

7.5-1. Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау кезінде комиссиялық алым, жарна сомасын және басқа ақшаларды Банк атынан (үшінші тұлғалардан) Кеңесші-Көшбасшы қабылдаған жағдайда, Банк Шартты кейін бұза отырып, есептік кезеңде Кеңесшіге сыйақы сомасының 100% көлемінде айыппұл салуға (сыйақы сомасын төлеусіз) құқылы *(01.08.2018 ж. бастап толықтырылды).*

Дау туындаған жағдайда Тараптар жанжалды сотқа дейінгі тәртіппен шешу шараларын қолдануға міндетті. Жанжалды сотқа дейінгі тәртіппен шешу мүмкін болмаған кезде дау Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша соттылығына сәйкес Қазақстан Республикасы соттарының қарастыруына беріледі. Дауды Қазақстан Республикасы соты қарастырған кезде қолданылатын заң – Қазақстан Республикасының заңы.

Шарт бойынша дауларды Банктің бас кеңсесі орналасқан жер бойынша (Алматы қ.) сот қарастыруы тиіс.

7.7. Сот үдерісі кезеңінде осы Шарттың қолданылуы сот шешім шығарғанға дейін тоқтатыла тұрады.

8. Қорытынды ережелер

8.1. Осы Шарт сертификат пен сенімхат берілген күннен бастап күшіне енеді және сенімхатта көрсетілген күннен бастап 1 (бір) жыл әрекет етеді. Егер осы көрсетілген мерзім ішінде Тараптардың бірде-бірі екіншісіне Шартты бұзу туралы жазбаша хабарлама жібермесе, осы мерзім өткеннен кейін Шарт өздігінен әрбір келесі 12 айға ұзартылады. Мұндай хабарлама Шарттың бастапқы мерзімі өткенге дейін немесе оны ұзартудың тиісті мерзіміне дейін 30 (отыз) күнтізбелік күннен кешіктірмей жіберілуі тиіс.

помещении Банка. При этом факт оказания услуг подтверждается Актом оказанных услуг (Приложение № 5 к Договору).

В случае выявления несоблюдения Консультантом территории оказания услуг, вознаграждение за клиента, привлеченного за пределами установленной территории не выплачивается либо удерживается из суммы вознаграждения за последующие отчетные периоды. *(изменен с 11.10.2018г.)*

6.3. При выплате вознаграждения по Договору из суммы выплаты удерживаются и перечисляются суммы подоходного налога в соответствии с Налоговым кодексом Республики Казахстан. *(изменен с 01.01.2018г.)*

При выплате вознаграждения и/или дополнительного вознаграждения по Договору из суммы выплаты удерживаются и перечисляются обязательные пенсионные взносы, подлежащие уплате в единый накопительный пенсионный фонд, исчисляемые за каждый месяц, в размере 10 процентов от получаемого дохода по Договору, в соответствии с Законом Республики Казахстан "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан". *(дополнен с 08.01.2019г.)*

6.4. Банк вправе по своему усмотрению выплачивать Консультанту дополнительное вознаграждение (при наличии средств в бюджете). Размер дополнительного вознаграждения определяется Банком самостоятельно.

7. Ответственность Сторон

7.1. За нарушение обязательств, предусмотренных Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7.2. Банк несет ответственность за действие (бездействие) Консультанта, вытекающего из условий настоящего Договора перед клиентом.

7.3. За неправомерные действия (бездействие) по предоставляемым услугам клиентам Банка, Консультант уплачивает Банку штраф в размере 2 (двух) МРП за каждое неправомерное действие (бездействие).

7.4. При нарушении, ненадлежащем выполнении Консультантом обязательств по Договору, и нанесении этими действиями (бездействием) убытков Банку либо третьи лицам, указанные убытки (прямые и косвенные) возмещаются полностью за счет Консультанта.

7.5. При нарушении Консультантом условий оказания услуг, предусмотренных Договором и Правилами, за каждый факт нарушения договора и Правил Банк вправе взыскать с него штраф в размере 25 % от суммы вознаграждения за отчетный период.

8.2. Шарт Тараптардың өзара келісімімен де, Тараптардың бірінің бастамасымен де бұзылуы мүмкін.

8.3. Кеңесші Банкті бұзу мерзімінен 1 (бір) ай бұрын жазбаша ескерткен жағдайда, Агенттің бастамасы бойынша Шарттың біржақты тәртіппен бұзылуы мүмкін болады.

8.4. Банктің бастамасымен Шарттың біржақты тәртіпте бұзылуы Шарттың бұзылатыны туралы ескерту хатты Кеңесшіге жіберу арқылы немесе КӘЖ-де Шарттың бұзылуы туралы хабарландыруды орналастыру арқылы жүзеге асырылады. Кеңесші Шартты бұзу туралы Банктен хабарлама алған немесе КӘЖ-де ол туралы хабарландыру орналастырылған күннен бастап немесе хабарламада көрсетілген кез-келген мерзімде Шартты бұзу мүмкін болады.

8.5. Кеңесші Шартпен және Ержелермен көзделген қызмет көрсету талаптарын бұзған жағдайда, соның ішінде: Банк өткізетін сабақтарға бармауы (еш себепсіз), ішінде қатарынан 3 (үш) сабақты жіберіп алуы, қызметтерді тиісінше көрсетпеуі (белгіленген жоспарлы көрсеткіштерді келесі 3 айдың ішінде орындамауы), клиенттерден және басқа тұлғалардан дәйекті шағымдар түссе (соның ішінде Банк қызметкерлерінен). Әдеп кодексін және клиенттерге қызмет көрсету Стандарттарын бұзса, ҚО–дағы нәтижелер бойынша өту ұпайын жинамаған жағдайда, дұрыс емес ақпараттарды жариялау арқылы кеңесшілер арасында жағымсыз ахуал тудырған жағдайларда, Шарттың біржақты тәртіппен бұзылуы Банктің бастамасы бойынша мүмкін болады.

8.6. Банктің Шартты бұзу туралы жазбаша ескерту талабы Банк Шартта көзделген Кеңесші мекенжайына Шартты бұзу туралы хабарлама жіберген жағдайда да орындалды деп саналады. Көрсетілген хабарлама Банкке пошта ұйымынан адресаттың (Кеңесшінің) болмауы белгісімен (Кеңесшінің Банкке жаңа мекенжайы туралы ескертпестен көшіп кетуіне және басқаларға байланысты) қайтып келген жағдайда, хат Банкке қайтып келген күннен бастап Шарт бұзылды деп саналады.

8.7. Шарт біржақты тәртіппен бұзылған кезде Тараптар Шарт бұзылған күнге дейін орын алған міндеттемелерді орындауды міндеттенеді. Шартты бұзу туралы жазбаша хабарламада Шарт талаптары сақтала отырып көрсетілген күн Шарттың бұзылу күні деп саналады.

Қолданыстағы Агенттік Шарттар, сондай-ақ Кеңесшілерге берілген сенімхаттар туралы ақпарат Банктің <http://www.hcsbk.kz> сайтына орналастырылады.

8.8. Банк сыйақы төлеу мөлшерінің, агенттік қызмет көрсету тәртібі мен талаптарының, сондай-ақ Шарт пен Ереженің кез келген басқа талаптарының

7.5-1. В случае приема Консультантом от имени Банка суммы комиссионного сбора, взносов в жилищные строительные сбережения (от третьих лиц) и другие деньги при исполнении своих обязательств по Договору Банк вправе наложить штраф в размере 100% от суммы вознаграждения Консультанта (без выплаты суммы вознаграждения) за отчетный период с последующим расторжением Договора. *(дополнен с 01.08.2018г.)*

7.6. При возникновении споров Стороны обязаны принять меры к разрешению конфликта в досудебном порядке. При невозможности разрешения конфликта в досудебном порядке спор передается на рассмотрение в суды Республики Казахстан в соответствии с их подсудностью по законодательству Республики Казахстан. При рассмотрении спора судом Республики Казахстан, применимым правом является право Республики Казахстан.

Споры по Договору подлежат рассмотрению судом по месту нахождения головного офиса Банка (в г. Алматы).

7.7. В период судебного процесса действия настоящего Договора приостанавливается до вынесения судом решения.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты выдачи сертификат и доверенности и действует в течение 1 (одного) года с даты указанной в доверенности. По истечении данного срока Договор автоматически продлевается на каждые последующие 12 месяцев, если до истечения указанного срока ни одна из Сторон не направит другой стороне письменного уведомления о его расторжении. Такое уведомление должно быть направлено не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до истечения первоначального срока Договора или соответствующего срока его продления.

8.2. Расторжение Договора возможно, как по обоюдному соглашению Сторон, так и по инициативе одной из Сторон.

8.3. Расторжение Договора в одностороннем порядке по инициативе Консультанта возможно при условии письменного предупреждения им Банка за 1 (один) месяц до даты расторжения.

8.4. Расторжение Договора в одностороннем порядке по инициативе Банка осуществляется путем направления Консультанту уведомления о расторжении Договора или размещения уведомления о расторжении в ССК. Расторжение Договора возможно с даты получения Консультантом указанного уведомления или с даты размещения уведомления о расторжении в ССК либо в любой срок, указанный в уведомлении.

өзгергені туралы ақпаратты КӘЖ-де орналастырады.

Кеңесшіні өзгерістер туралы хабарландыру дерегі деп ССК-да Банктің ақпарат орналастырған күні саналады, ақпаратта өзгерістердің күшіне енетін күні туралы деректер де болады.

Өзгерістермен келіспеген кезде Кеңесші бұл туралы Банкті өзгерістер күшіне енетін күнге дейін жазбаша хабарландыруға міндетті. Кеңесші хабарламасы Банкке түскен сәттен бастап Шарт бұзылды деп саналады.

8.9. *(01.01.2018г.бастан алынатын тасталды)*

8.5. Расторжение Договора в одностороннем порядке по инициативе Банка возможно в случае наступления случаев и нарушения Консультантом условия оказания услуг, предусмотренных Договором и Правилами, в том числе: непосещение (без уважительных причин) занятий, проводимых Банком, в течение последовательных 3-х (трех) занятий. ненадлежащее оказание услуги (не выполнение установленного планового показателя в течение 3 последовательных месяцев). поступление обоснованных жалоб от клиентов и других лиц (в том числе от работников Банка). нарушение Кодекса этики и Стандартов обслуживания клиентов. не набора проходного балла по результатам КО. создание неблагоприятного климата среди консультантов путем распространения недостоверной информации/

8.6. Условие о письменном предупреждении Консультанта Банком о расторжении Договора, считается выполненным также в случае направления Банком уведомления о расторжении Договора по предусмотренному Договором адресу Консультанта. В случае возвращения указанного Уведомления в Банк от почтовой организации с отметкой отсутствия адресата (Консультанта) (в связи с переездом и прочее, без предупреждения Консультантом Банка о новом адресе) Договор считается расторгнутым с даты возвращения письма в Банк.

8.7. При расторжении Договора в одностороннем порядке Стороны обязуются выполнить обязательства, возникшие до даты его расторжения. Датой расторжения Договора будет считаться дата, указанная с соблюдением условий Договора в письменном уведомлении о расторжении Договора.

Информация о действующих Договорах, а также выданных доверенностях Консультантам размещается на сайте Банка <http://www.hcsbk.kz>.

8.8. Информация об изменении размера оплаты вознаграждения, порядка и условий оказания услуг, а также любые иные изменения условий Договора и Правил, Банком размещается в ССК.

Фактом уведомления Консультанта об изменениях будет считаться дата размещения Банком информации в ССК, информация также будет содержать данные о дате вступления изменений в силу.

При несогласии с изменениями, Консультант обязан письменно уведомить об этом Банк до даты вступления в силу изменений. Договор будет считаться расторгнутым с момента поступления в Банк уведомления Консультанта.

8.9. *(исключен с 01.01.2018г.)*

ӨТІНІШ / ЗАЯВЛЕНИЕ

(Кеңесшіден алынатын/принимаемое от Консультанта)

_____ жылғы № _____ Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ
Тапсырма шартына (бірігу шарты) қызмет көрсетуге және стандартты талаптарына қосылуға

на оказание услуг и присоединения к стандартным условиям Договора поручения (договор
присоединения) АО «Жилстройсбербанк Казахстана» под № _____ от _____ года

Мен/Я, (ФИО Консультанта), ЖСН/ИИН: _____ мені Кеңесші позициясына
кабылдауыңызды сұраймын./прошу принять меня на позицию Консультанта

Ұялы телефон Мобильный телефон	+7 (...)
Нақты мекенжайы (тұратын жерінің мекенжайы) Фактический адрес (адрес места жительства)	РК, г. _____, пр./ул. _____, д. _____, кв. _____
Жеке басты куәландыру құжатының нөмірі, кіммен берілді, қашан берілді Номер документа, удостоверяющего личность, кем выдан, когда выдан	
Туылған күні - Туылған жері Дата рождения - Место рождения	
Электронды мекенжайы (бар болса) Электронная почта (при наличии)	

Төмендегілерге қол қоя отырып, мен:

- www.hcsbk.kz сайтында орналасқан, Өтінішті толтыру күнінде Банк ұсынатын банктік қызметтер мен өнімдердің барлық түрлері мен параметрлері бар Тапсырма шартының (бірігу шарты) (әрі қарай-Шарт) стандартты талаптарымен танысқанымды және келісетінімді және осы өтінішке қол қою арқылы мен Шарт талаптарына қосылатынымды.

- шартқа толығымен қосылатынымды.

Подписываясь ниже, я подтверждаю:

- что ознакомлен и согласен со Стандартными условиями договора поручения (договор присоединения) (далее - Договор), размещенными на сайте www.hcsbk.kz, которые содержат условия и порядок оказания услуг, предлагаемых Банком на дату заполнения Заявления и подписанием настоящего заявления я присоединяюсь к условиям Договора.

-присоединение к Договору в целом.

Соның ішінде мен келісемін:/ В том числе я соглашаюсь:

- Шартта белгіленген талаптармен оны өзгерту, соның ішінде:- с установленным в Договоре порядком его изменения, а именно, что:

- Банк, Шартқа менің алдын ала келісімімсіз біржақты тәртіпте өзгертулер енгізуге құқылы./- Банк вправе в одностороннем порядке без предварительного согласования со мной вносить изменения в Договор.

- Банк Шартпен көзделген тәртіпте Кеңесшінің келісімімен біржақты тәртіпте түзетуге құқылы./- Банк вправе корректировать параметры по Договору в одностороннем порядке при согласии Консультанта в порядке, предусмотренном Договором.

- Шарттың өзгертілген редакциясымен мен келіспеген жағдайда, Шарттың өзгертілген редакциясы орналасқан күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күн ішінде Шарттың бұзылуын талап етуге міндеттенемін. Егер Шартты бұзу талабы көрсетілген мерзімде Банкке жіберілмеген болса, осы жағдай Шарттың жаңа (өзгертілген) редакциясына менің келісімімді және енгізілген өзгертулерді есепке ала отырып, оған толық қосылатынымды білдіреді./- в случае моего несогласия с измененной редакцией Договора обязуюсь потребовать расторжение Договора в течении 10 (десяти) календарных дней с даты размещения изменённой редакции Договора. Если в указанный срок требование по расторжению Договора не будет направленно в Банк данное обстоятельство означает мое согласие с новой (измененной) редакцией Договора, и присоединении к нему в целом с учетом внесенных изменений.

- енгізілген өзгертулерді есепке ала отырып, Шарт талаптарымен келіспеген жағдайда, мен Шарттың бұзылуы бұзу туралы жазбаша өтініш жазу және Шарт талаптары негізінде жүзеге асырылатыныммен келісемін./- при несогласии с условиями Договора с учетом внесенных изменений, я согласен, что расторжение Договора осуществляется на основании моего письменного Заявления о расторжении (требования) и на условиях Договора.

- қосымша келесі параметрлер бойынша Шарт жасауға:/- на заключение Договора по следующим дополнительным параметрам:

Команданың Кеңесші-Көшбасшысы жайлы мәліметтер/Сведения по Консультанту-Лидеру команды	ФИО Консультанта-Лидера команды
Қызмет көрсету территориясы/ Территория оказания услуги	
Бекітілген Кеңес орталығы/Закрепленный консультационный центр	Адрес, график работы

Шартының стандартты талаптарымен таныстым және келісемін (қосылу шарты)./ Ознакомлен и согласен со Стандартными условиями договора поручения (договор присоединения).

Т.А.Ә., Қолы/Ф.И.О., Подпись _____

Күні/Дата _____ ж./г.

Өтінішті қабылдаған:/Заявление принял:

_____, _____,
(Қызметі/Должность) (Т.А.Ә./Ф.И.О.)

Қолы/Подпись _____

Ө Т І Н І Ш / З А Я В Л Е Н И Е
(Риэлтордан алынатын/принимаемое от Риэлтора)

_____ жылғы № _____ Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ
Тапсырма шартына (бірігу шарты) қызмет көрсетуге және стандартты талаптарына қосылуға

на оказание услуг и присоединения к стандартным условиям Договора поручения (договор
присоединения) АО «Жилстройсбербанк Казахстана» под № _____ от _____ года

Мен/Я, (ФИО Консультанта), ЖСН/ИИН: _____ мені Риэлтор позициясына
кабылдауыңызды сұраймын./прошу принять меня на позицию Риэлтора

Ұялы телефон Мобильный телефон	+7 (...)
Нақты мекенжайы (тұратын жерінің мекенжайы) Фактический адрес (адрес места жительства)	РК, г. _____, пр./ул. _____, д. _____, кв. _____
Жеке басты куәландыру құжатының нөмірі, кіммен берілді, қашан берілді Номер документа, удостоверяющего личность, кем выдан, когда выдан	
Туылған күні - Туылған жері Дата рождения - Место рождения	
Электронды мекенжайы (бар болса) Электронная почта (при наличии)	

Төмендегілерге қол қоя отырып, мен:

- www.hcsbk.kz сайтында орналасқан, Өтінішті толтыру күнінде Банк ұсынатын банктік қызметтер мен өнімдердің барлық түрлері мен параметрлері бар Тапсырма шартының (бірігу шарты) (әрі қарай-Шарт) стандартты талаптарымен танысқанымды және келісетінімді және осы өтінішке қол қою арқылы мен Шарт талаптарына қосылатынымды.

- шартқа толығымен қосылатынымды.

Подписываясь ниже, я подтверждаю:

- что ознакомлен и согласен со Стандартными условиями договора поручения (договор присоединения) (далее - Договор), размещенными на сайте www.hcsbk.kz, которые содержат условия и порядок оказания услуг, предлагаемых Банком на дату заполнения Заявления и подписанием настоящего заявления я присоединяюсь к условиям Договора.

-присоединение к Договору в целом.

Соның ішінде мен келісемін:/ В том числе я соглашаюсь:

- Шартта белгіленген талаптармен оны өзгерту, соның ішінде:- с установленным в Договоре порядком его изменения, а именно, что:

- Банк, Шартқа менің алдын ала келісімімсіз біржақты тәртіпте өзгертулер енгізуге құқылы./- Банк вправе в одностороннем порядке без предварительного согласования со мной вносить изменения в Договор.

- Банк Шартпен көзделген тәртіпте Риэлтордың келісімімен біржақты тәртіпте түзетуге құқылы./- Банк вправе корректировать параметры по Договору в одностороннем порядке при согласии Риэлтора в порядке, предусмотренном Договором.

- Шарттың өзгертілген редакциясымен мен келіспеген жағдайда, Шарттың өзгертілген редакциясы орналасқан күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күн ішінде Шарттың бұзылуын талап етуге міндеттенемін. Егер Шартты бұзу талабы көрсетілген мерзімде Банкке жіберілмеген болса, осы жағдай Шарттың жаңа (өзгертілген) редакциясына менің келісімімді және енгізілген өзгертулерді есепке ала отырып, оған толық қосылатынымды білдіреді./- в случае моего несогласия с

измененной редакцией Договора обязуюсь потребовать расторжение Договора в течении 10 (десяти) календарных дней с даты размещения изменённой редакции Договора. Если в указанный срок требование по расторжению Договора не будет направленно в Банк данное обстоятельство означает мое согласие с новой (измененной) редакцией Договора, и присоединении к нему в целом с учетом внесенных изменений.

- енгізілген өзгертулерді есепке ала отырып, Шарт талаптарымен келіспеген жағдайда, мен Шарттың бұзылуы бұзу туралы жазбаша өтініш жазу және Шарт талаптары негізінде жүзеге асырылатынымен келісемін./- при несогласии с условиями Договора с учетом внесенных изменений, я согласен, что расторжение Договора осуществляется на основании моего письменного Заявления о расторжении (требования) и на условиях Договора.

Шартының стандартты талаптарымен таныстым және келісемін (қосылу шарты)./ Ознакомлен и согласен со Стандартными условиями договора поручения (договор присоединения).

Т.А.Ә., Қолы/Ф.И.О., Подпись _____

Күні/Дата _____ ж./г.

Өтінішті қабылдаған:/Заявление принял:

_____, _____,
(Қызметі/Должность) (Т.А.Ә./Ф.И.О.)

Қолы/Подпись _____

ТРЕБОВАНИЯ
для консультантов АО «Жилстройсбербанк Казахстана»
по работе в рамках противодействия легализации (отмыванию) доходов,
полученных преступным путем, и финансированию терроризма
Изменены с 01.01.2018г.

Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД/ФТ) - это система мер, осуществляемых Банком, по выполнению положений Закона о ПОД/ФТ.

Отмывание денег - процесс, посредством которого скрывается существование, незаконное происхождение или незаконное использование доходов и затем эти доходы маскируются таким образом, чтобы казаться имеющими законное происхождение. (*Президентская комиссия США по организованной преступности, 1984*)

Легализация (отмывание) доходов, полученных преступным путем - вовлечение в законный оборот денег и (или) иного имущества, полученных преступным путем, посредством совершения сделок в виде конверсии или перевода имущества, представляющего доходы от уголовных правонарушений, либо владение и использование такого имущества, сокрытие или утаивание его подлинного характера, источника, места нахождения, способа распоряжения, перемещения, прав на имущество или его принадлежности, если известно, что такое имущество представляет доходы от уголовных правонарушений, а равно посредничество в легализации денег и (или) иного имущества, полученных преступным путем. (Закон РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.»).

!!! При обеспечении заключения договора о ЖСС, консультант Банка должен:

- 1. Провести идентификацию (проверку) клиента Банка.**
- 2. Оформить заявление о присоединении к стандартным условиям, содержащее анкетные данные клиента.**
- 3. Обращать внимание на подозрительные действия клиентов.**

1. Идентификация (проверка) клиентов Банка

При обращении клиента (его представителя) за проведением банковских операций необходимо провести надлежащую проверку клиента (его представителя) посредством:

- фиксирования сведений, необходимых для идентификации физического лица путем получения документов, удостоверяющих его личность, индивидуального идентификационного номера (ИИН).
- визуального сличения фотографии, размещенной на документе, удостоверяющем личность, с клиентом (представителем клиента).
- запроса юридического адреса.
- запроса информации о месте работы, должности.
- запроса информации по источнику доходов (заработная плата, пенсия, доходы от предпринимательской деятельности и т.д.).
- занесения данных по клиенту (его представителю) в карточку клиента/его представителя.
- сканирования документов в электронное досье клиента.
- установления предполагаемой цели и характера открытия вклада ЖСС.

Консультанты, равно как и менеджеры Банка, ОБЯЗАНЫ отказать клиенту в заключении договора о ЖСС в следующих случаях:

- при невозможности принятия мер по надлежащей проверке клиента (его представителя).
- при попытке открытия счета на анонимных владельцев, то есть без предоставления открывающим счет физическим лицом документов, необходимых для его идентификации.

- при открытии счета физическому лицу - без личного присутствия лица, открывающего счет, либо его представителя.
- непредставления документов, необходимых для идентификации клиента/его представителя, либо предоставление недостоверных, либо недействительных документов.
- наличия клиента (его представителя) в Перечне террористов.

2. Заполнение клиентом заявления о присоединении к стандартным условиям

В целях документального фиксирования сведений о клиентах должно быть проведено анкетирование клиентов, путем заполнения Заявления о присоединении.

Заявление на открытие вклада ЖСС к Договору присоединения вклада ЖСС клиента в ССК осуществляется по месту обслуживания клиента консультантом.

Заявление о присоединении клиента заверяется подписью консультанта Банка и подписью клиента.

Сведения, которые не могут быть подтверждены соответствующими документами (например, информация об адресе регистрации и адресе фактического места жительства, места работы, источнике происхождения денежных средств, номерах телефонов, электронной почты и пр.), фиксируются на основании устного заявления Клиента.

Заявление о присоединении клиента/представителя клиента содержит идентификационную информацию о клиенте на основании представленных документов и сведений, также иную информацию.

!!! При занесении ФИО или ИИН клиента в ССК¹ проводится проверка клиента на наличие его в Перечне террористов.

В случае совпадения данных клиента с Перечнем террористов, в ССК: отображается уведомление об ошибке *«При создании карточки клиента в АБИС произошла ошибка. Обратитесь в отделение Банка»*.

!!! Консультанты при заполнении Заявления о присоединении клиента (его представителя) обращают внимание клиента (его представителя) на поля, относящиеся к признакам ИПДЛ.

Иностранное публичное должностное лицо (ИПДЛ) - лицо, назначаемое или избираемое, занимающее какую-либо должность в законодательном, исполнительном, административном, судебном органах или вооруженных силах иностранного государства. любое лицо, выполняющее какую-либо публичную функцию для иностранного государства. лицо, занимающее руководящую должность в организациях, созданных странами на основе соглашений, которые имеют статус международных договоров.

К ИПДЛ относятся следующие категории иностранных граждан, занимающих важные государственные посты в иностранных государствах:

- главы государств (в том числе правящие королевские династии) или правительств.
- министры, их заместители и помощники.
- высшие правительственные чиновники.
- должностные лица судебных органов власти «последней инстанции» (Верховный, Конституционный суд), на решение которых не подается апелляция.
- государственный прокурор и его заместители.
- высшие военные чиновники.
- руководители и члены Советов директоров Национальных Банков.
- послы.
- руководители государственных корпораций.
- члены Парламента или иного законодательного органа.
- руководители политических партий.
- должностные лица публичных международных организаций (ООН, ОПЕК, Олимпийский комитет, Всемирный Банк, Европарламента, Международные судебные организации - Суд по правам человека, Гаагский трибунал и др.).

¹ ССК - социальная сеть консультантов

При наличии признака ИПДЛ, решение о принятии на обслуживание такого лица принимается Председателем Правления Банка.

!!! Консультанты при заполнении Заявлении о присоединении (его представителя) обращают внимание клиента (его представителя) на поля, относящиеся к признакам США.

Признаки США:

- 1) резидент США (вид на жительство в США (грин-карта)).
- 2) гражданин США.
- 3) место рождения в США.
- 4) адрес резидента США.
- 5) почтовый адрес в США (включая почтовый ящик).
- 6) телефонный номер США.
- 7) постоянно действующие инструкции по платежам сумм в США.
- 8) доверенность, выданная лицу с адресом в США.
- 9) право подписи, выданное лицу с адресом в США.
- 10) единственный адрес для счета «для передачи» или «до востребования».

При наличии у клиента хоть одного из перечисленных признаков, договор о ЖСС не заключается, требуется предоставление дополнительных документов для определения окончательного статуса.

ВНИМАНИЕ!!! В случае выявления клиентов, являющихся ИПДЛ либо его членов семьи и близких родственников, и/или относящиеся к признакам США, отмеченным в Заявлении о присоединении, консультанты направляют Клиента в филиал Банка для консультации, запроса дополнительных документов и принятия решения о возможности заключения договора о ЖСС.

3. Выявление подозрительных действий клиентов

!!!Консультанты Банка в целях предупреждения и пресечения фактов легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, при признании операции в качестве подозрительной, обязаны отправить клиента в филиал, не заключая договор о ЖСС.

В случае, если клиент обращается к консультанту Банка с вопросами о предоставлении консультации в проведении операций с целью уклонения от процедур и избежания контроля (*например: в каких размерах можно осуществлять операции при совершении той или иной операции и т.д.*), консультанту Банка, обслуживающему Клиента, категорически ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- оказывать какие-либо консультации по данным вопросам.
- предоставлять схемы проведения операций, в том числе по дроблению суммы операции.
- оказывать любое иное содействие клиентам в уклонении от процедур контроля.
- извещать о процедурах контроля со стороны Банка.

Основные признаки подозрительного поведения клиента приведены в **Приложении**.

4. Признаки подозрительного поведения

/п	Признаки подозрительного поведения	Описание	Действие консультанта
1	Попытка проведения операции по утерянным либо похищенным документам, удостоверяющим личность	Предоставление клиентом для идентификации своей личности документов, удостоверяющих личность другого лица. Путем визуализации, т.е. сопоставления данных (идентификационные данные и фотография) установлено, что клиент не является лицом, указанным в документе, удостоверяющем личность.	При выявлении указанных перечисленных
2	Необоснованная поспешность клиента (представителя	Клиент просит ускорить заключение договора о жилстройсбережениях.	

	клиента) в заключении договора о ЖСС и (или) излишняя озабоченность вопросами конфиденциальности в отношении заключения договора о ЖСС	Также клиент интересуется - какие существуют внутренние требования и критерии определения подозрительной операции. просит не разглашать детали проводимой им операции третьим лицам и т.д.	подозрительных действий клиента консультанты обязаны направить клиента в Банк, не заключая договор о ЖСС.
3	Заключение договора о ЖСС клиентом под руководством третьего лица и/или лиц, присутствующих при заключении договора о ЖСС.	При заключении клиентом договора о ЖСС присутствуют третьи лица (возможно не родственники), руководящие действиями клиента.	
4	При заключении договора о ЖСС у клиента наблюдается волнение, вследствие которого он представляет явно ложную информацию.	В действиях клиента наблюдаются волнение, нервозность, неуверенность, агрессия с возможным одновременным присутствием лиц, руководящих действиями клиента, либо его обращением по телефону к другим лицам за советом по незначительному поводу. При запросе дополнительной информации, к примеру, юридического адреса, у клиента наблюдается явная неуверенность в предоставляемой информации либо представляется явно ложная информация.	
5	Клиент либо группа клиентов осуществляет воздействие на консультанта Банка, в том числе путем предложения вознаграждения, в целях неисполнения им обязанностей по направлению сообщения в уполномоченный орган либо фиксации необходимой информации.	Клиент предлагает денежное вознаграждение, ответные услуги за проведение банковских операций. При этом, в документах, представляемых для осуществляемых клиентом сделок, имеются несоответствия.	
6	Неопрятный внешний вид (признаки лица без определенного места жительства, признаки наркомании и (или) алкоголизма) лица, осуществляющего заключения договора о ЖСС.	Клиент имеет признаки лица без определенного места жительства, признаки наркомании и (или) алкоголизма (неприятный запах, грязная одежда).	
7	Представление клиентом (представителем клиента) сведений, достоверность которых вызывает сомнения и не может быть проверена, а равно невозможность осуществить связь с клиентом по указанным им адресам и телефонам	Клиент (представитель клиента) при обращении за услугой (открытие депозита, и др.) при предоставлении сведений о себе постоянно корректирует информацию, волнуется, обращается за уточнением информации к третьим лицам и т.п. В связи с чем, у консультанта возникают сомнения в достоверности представляемых данных. Также не имеется возможность осуществить связь с клиентом по указанным им адресам и телефонам.	
8	При проведении идентификации выявлена	Клиент при заполнении анкеты не указывает статус ИПДЛ, а равно	

	попытка утаить статус ИПДЛ (иностранное публичное должностное лицо)	утаивает статус резидентства другой страны.
9	Попытка совершения подозрительной операции, в отношении которой у консультанта возникают подозрения о том, что операция направлена на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем	У консультанта возникают подозрения, по которым при попытке заключения договора о ЖСС стали известны факты нарушений Закона о ПОД/ФТ, в том числе факты соучастия или содействия в легализации (отмыванию) доходов, опираясь на собственный опыт, т.е. определяет ее, как подозрительную.
10	Попытка совершения операции, в отношении которой возникают подозрения о том, что операция направлена на финансирование терроризма либо иной преступной деятельности	У консультанта возникают подозрения, опираясь на собственный опыт, что операция направлена на финансирования терроризма, так же есть совпадение с перечнем террористов, т.е. определяет ее, как подозрительную.
11	Подозрение клиента в предполагаемой цели и характера действий, направленных на легализацию (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма либо иной преступной деятельности	У консультанта возникают подозрения, опираясь на собственный опыт, что операция направлена на легализацию (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма либо иной преступной деятельности

**Заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға) және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы әрекет аясындағы жұмыстарға байланысты Қазақстан тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ кеңесшілері үшін
ТАЛАПТАР**

Заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға) және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы әрекет (ЗТЖ/ЫҚ) – бұл ЗТЖ/ЫҚ туралы заң ережелерін орындауға байланысты Банк жүзеге асыратын шаралар жүйесі.

Ақшаны жылыстату – бұл табыстардың бар екендігін, олардың заңсыз тегі немесе заңсыз пайдаланылуы жасырылатын және артынан осы табыстардың шығу тегін заңды етіп көрсететін процесс. *(Ұйымдасқан қылмыс жөніндегі АҚШ Президенттік комиссиясы, 1984)*

Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) – қылмыстық құқық бұзушылықтардан түскен табыстар болып табылатын мүлікті конверсиялау немесе аудару түрінде мәмілелер жасасу арқылы қылмыстық жолмен алынған ақшаны және (немесе) өзге мүлікті заңды айналымға тарту не мұндай мүлікті иелену және пайдалану, егер мұндай мүліктің қылмыстық құқық бұзушылықтардан түскен табыстар болып табылатыны белгілі болса, оның шынайы сипатын, көзін, орналасқан жерін, оған билік ету, оны ауыстыру тәсілін, мүлікке құқықтарды немесе оның тиесілігін жасыру немесе жасырып қалу, сол сияқты қылмыстық жолмен алынған ақшаны және (немесе) өзге мүлікті заңдастыруға делдалдық ету (ҚР «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» заңы).

!!! ТҚЖ туралы шарт жасауды қамтамасыз ету кезінде, Банктің Кеңесші-Көшбасшысы (әрі қарай - Кеңесші):

- 1. Банк клиентін сәйкестендіруі (тексеруі).**
- 2. Клиенттің сауалнамалық мәліметтерін мазмұндайтын стандартты талаптарға қосылу туралы өтінішті рәсімдеуге.**
- 3. Клиенттің күдік тұғызатын әрекеттеріне назар аударуы қажет.**

1. Банк клиентін сәйкестендіру (тексеру)

Клиент (оның өкілі) банктік операцияларды жасауға жүгінген кезде клиент (оның өкілін) тиісінше төмендегідей тексеру жүргізуге:

- жеке тұлғаны сәйкестендіруге қажетті жеке басын куәландыратын құжаттарды, жеке сәйкестендіру нөмірін алу арқылы сәйкестендіруге (ЖСН) қажетті мәліметтерді белгілеуге.
- жеке басты куәландыратын құжатта орналастырылған суретпен клиентті (оның өкілін) визуалды салыстыруға.
- заңды мекенжайларын сұрату.
- жұмыс орны, лауазымы туралы ақпаратты сұрату.
- табыс көздері бойынша ақпаратты сұрату (жалақы, зейнетақы, кәсіпкерлік қызметтерден табыстар және т.б.).
- клиент бойынша (оның өкілі) мәліметтерді клиентті/оның өкілін карточкаға енгізуге.
- клиенттің электронды құжаттамасына құжаттарды сканерлеу.
- ТҚЖ салымын ашуды жобалаған мақсатын және сипатын белгілеуге.

Кеңесшілер Банк менеджерлері секілді, клиентпен ТҚЖ туралы шарт жасау кезінде келесі жағдайларда бас тартуға МІНДЕТТІ:

- клиентті (оның өкілін) тиісті тексеруге байланысты шаралар қолдану мүмкін болмаған жағдайда.
- жасырын иелерге шот ашуға әрекет жасаған жағдайда, яғни шот ашушы жеке тұлға оны сәйкестендіруге қажетті құжаттарды берусіз.

- жеке тұлғаға шот ашу кезінде шот ашушы тұлғаның немесе оның өкілінің жеке қатысуынсыз.
- клиентке/оның өкіліне қажетті құжаттарды бермеген немесе дұрыс емес, жарамсыз құжаттарды берген жағдайда.
- лаңкестер тізімінде клиенттің (оның өкілінің) бар болуы.

2. Стандартты талаптарға қосылу туралы өтінішті клиенттің толтыруы

Клиенттер туралы мәліметтерді құжаттық белгілеу мақсатында Қосылу туралы өтінішті толтыру арқылы клиенттерді сауалнамалау жүргізілу қажет.

КӘЖ-де клиенттің ТҚЖ салымын ашу өтінішін ТҚЖ салымына Қосылу шарты клиентке қызмет көрсету жері бойынша жүзеге асырылады.

Клиенттің қосылу туралы өтініші Банк кеңесшісінің қолымен және клиенттің қолымен куәландырылады.

Тиісті құжаттармен расталмайтын мәліметтер (мысалы, тіркелген мекенжайы және нақты тұрғылықты мекенжайы, жұмыс орны, ақша қаражаттарының шығу көздері, телефон нөмірлері, электрондық пошта және басқа туралы ақпарат) Клиенттің ауызша өтініші негізінде тиянақталады.

Берілген құжаттар және мәліметтер, сондай-ақ, басқа да ақпарат негізінде Клиенттің/клиенттің өкілінің қосылу туралы өтініші клиент туралы сәйкестендіруші ақпаратты мазмұндайды.

!!! Клиенттің ТАӘ немесе ЖСН-ін КӘЖ²-ге енгізетін кезде клиенттің Лаңкестер тізімінде болу/болмауын тексеру жүргізіледі.

ТӘЖ-де клиенттердің мәліметтері Лаңкестер тізімімен сәйкес келген жағдайда: қате туралы хабарлама шығады: *«Клиенттің карточкасын құру кезінде АБИС-те қате пайда болды. Банк бөлімшесіне келіңіз».*

Сонымен бірге, клиентке оның Лаңкестер тізімімен сәйкес келгендігі туралы ақпаратты айтуға ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ.

!!! Кеңесшілер Клиенттің (оның өкілінің) Қосылу туралы өтінішін толтыру кезінде клиенттің (оның өкілінің) ШЖЛТ белгілеріне қатысы бар жолға назар аударады.

Танымал лауазымды шетелдік тұлға (ТЛШТ) – атқарушы, әкімшілік сот органдары немесе шетел мемлекеттерінің қарулы күштері тағайындаған немесе сайлаған тұлға. шетел мемлекеттері үшін қандай да бір танымал қызметті атқаратын кез-келген тұлға. халықаралық шарт мәртебесін иеленетін шарт негізінде елдермен құрылған ұйымдарда басқарушы лауазымына ие тұлға.

ТЛШТ-ға келесі шетел мемлекеттерінде маңызды мемлекеттік лауазым иеленуші шетел азаматтар санатына жатады:

- мемлекет (соның ішінде басқарушы корольдік әулеттер) үкімет басшылары.
- министрлер, олардың орынбасарлары және көмекшілері.
- жоғары үкіметтік шенеуніктер.
- шешімдерге апелляция берілмейтін «соңғы инстанция» өкіметі сот органдарының лауазымды тұлғалары (Жоғарғы, Конституциялық сот).
- мемлекеттік прокурор және оның орынбасарлары.
- жоғарғы әскери шенеуніктер.
- Ұлттық Банктің Директорлар кеңесінің басшылары және мүшелері.
- елшілер.
- мемлекеттік корпорациялардың басшылары.
- Парламенттің немесе басқа заңнамалық органның мүшелері.
- саяси партиялардың басшылары.
- қоғамдық халықаралық ұйымдардың лауазымды тұлғалары (БҰҰ, ОПЕК, Олимпиядалық комитеттің, Дүниежүзілік Банктің, Еуропарламенттің, Халықаралық сот ұйымдарының – Адам құқығы жөніндегі сот, Гааг трибуналы және т.б.).

² ССК - социальная сеть консультантов

ТЛШТ- белгісі байқалған жағдайда осындай тұлғаға қызмет көрсетуге қабылдау туралы шешімді Банктің Басқарма Төрағасы қабылдайды.

!!! Кеңесшілер Клиенттің (оның өкілінің) Қосылу туралы өтінішін толтыру кезінде клиенттің (оның өкілінің) АҚШ белгілеріне қатысы бар жолға назар аударады.

АҚШ белгілері:

- 1) АҚШ резиденті (АҚШ-қа мекендеу қағазы (грин-карта)).
- 2) АҚШ азаматы.
- 3) АҚШ туылған жері.
- 4) АҚШ резидентінің мекенжайы.
- 5) АҚШ-тағы пошталық мекенжайы (пошталық жәшікті қосқанда).
- 6) АҚШ-тағы телефон нөмірі.
- 7) АҚШ-тағы төлем сомалары бойынша үнемі қолданыстағы нұсқамалар.
- 8) АҚШ-тағы мекенжайдағы тұлғаға берілген сенімхат.
- 9) АҚШ-тағы мекенжайдағы тұлғаға берілген қол қою құқығы.
- 10) Шот үшін жалғыз «беру үшін» немесе «талап еткенге дейін» мекенжайы.

Клиентте көрсетілген белгілердің ең болмағанда біреуі бар болса ТҚЖ туралы шарт жасалмайды, соңғы мәртебесін анықтау үшін қосымша құжаттар беру талап етіледі.

НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ!!! Қосылу туралы өтініште белгіленген ШЖЛТ болып табылатын клиенттерді және/немесе АҚШ белгілеріне қатысы бар отбасы мүшелерін және жақын туыстарын анықтаған жағдайда кеңесшілер Клиентті кеңес беру, қосымша құжаттар сұрау және ТҚЖ туралы шарт жасау мүмкіндігі туралы шешім қабылдау үшін Банктің филиалына жібереді.

3. Клиенттердің күмәнді әрекеттерін анықтау

!!! Банк кеңесшілері Заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға) және лаңкестікті қаржыландыру әрекеттерінің жолын кесу және ескерту мақсатында операцияларды күмәнді деп таныған жағдайда ТҚЖ туралы шарт жасамай тұрып, клиентті филиалға жіберуге міндетті.

Егер клиент операциялар жүргізуде бақылаудан жылыстау және рәсімдерден жалтару мақсатында кеңес беру туралы сұрақтармен (*мысалы: сол және басқа да операцияларды және т.б. жүргізу кезінде қандай көлемде операцияларды жүргізуге болатындығы*) Банк кеңесшісіне жүгінсе, клиентке қызмет көрсетушіге:

- Осы сұрақ бойынша қандай да бір кеңес беруге.
- Операциялар жүргізу, соның ішінде операция сомаларын бөлшектеу сызбасын беруге.
- клиентке бақылау рәсімінен жалтаруға кез-келген көмек беруге.
- Банк тарапынан бақылау рәсімдері туралы хабарлауға ҚАТАҢ ТИЫМ САЛЫНАДЫ.

Клиенттің күмәнді әрекетінің негізгі белгілері **Қосымшада** көрсетілген:

4. Күмәнді әрекетт белгілері

/п	2. Күмәнді әрекетт белгілері	Сипаттамасы	Кеңесшінің әрекеті
1	Жеке басын куәландыратын жоғалған және ұрланған құжат бойынша операциялар жасау әрекет жасауы	Клиент өзінің жеке басын сәйкестендіру үшін басқа тұлғаның жеке басын куәландыратын құжатты беруі. Визуалдау арқылы, яғни, деректерді салыстыруда (сәйкестендіру мәліметтері және сурет) клиент жеке басты куәландыратын құжаттағы тұлға болып табылмайтындығы анықталды.	Көрсетілген аталған күмәнді
2	Клиенттің (клиенттің өкілінің) ТҚЖ туралы шарт жасау кезінде жөнсіз асығыстығы және (немесе)	Клиент тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарт жасауды тездетуді сұрайды. Сондай-ақ, клиент – күмәнді операцияларды анықтаудың қандай ішкі талаптары және	

	ТҚЖ туралы шарт жасауға қатысты құпия ақпараттарға шамадан тыс алаңдаушылығы	өлшемдері бар екендігіне қызығушылық танытады. олар жүргізген операциялардың егжей-тегжейін үшінші тұлғаларға жарияламауды сұрайды және т.б.	әрекеттер клиенттен анықталған жағдайда Кеңесшілер клиентті ТҚЖ туралы шарт жасамай тұрып, клиентті Банкке жіберуге міндетті.
3	Клиентпен үшінші тұлғаның басшылық етуімен және/немесе ТҚЖ туралы шарт жасау кезінде қатысушы тұлғамен ТҚЖ туралы шартын жасау	Клиентпен ТҚЖ туралы шарт жасау кезінде клиенттің әрекетін басқарушы үшінші тұлғалардың қатысуы (туысы емес болуы мүмкін).	
4	ТҚЖ туралы шарт жасау кезінде клиент жалған ақпарат беруі әсерінен толқу байқалады.	Клиенттің әрекетінде толқу, ашулану, сенімсіздік, клиенттің әрекетін басқарушы тұлғалардың бір уақытта қатысып отырғандығынан агрессия байқалады немесе оның болар-болмас себеп бойынша басқа тұлғаға телефонмен кеңес алу үшін жүгінуі. Қосымша ақпараттарды, мысалы, заңды мекенжайын сұратқан жағдайда клиенттің ұсынылған ақпараттарға анық сенімсіздігі байқалады немесе нақты жалған ақпарат берілді.	
5	Клиент немесе клиенттер топтары, соның ішінде, уәкілетті органға хабарламаны жіберуге немесе қажетті ақпараттарды жазып алуға байланысты олар міндеттемені орындамау мақсатында сыйақы ұсыну арқылы Банк кеңесшісіне әсер етуді жүзеге асырады.	Банктік операцияларды жүргізгені үшін қарсы қызметтер сыйақы ұсынады. Сонымен бірге, клиентпен мәмілелер жасауға ұсынылған құжаттарда сәйкессіздік бар.	
6	ТҚЖ туралы шартты жүзеге асырушы тұлғаның сыртқы жағымсыз түрі (түрінің үй-күйі жоқ кезбе белгісі, нашақорлық және (немесе) маскүнемдік белгілер)	Клиент үй-күйі жоқ кезбе белгісіне, нашақорлық және (немесе) маскүнемдік белгілеріне ие (жағымсыз иіс, лас киім).	
7	Клиент (клиенттің өкілі) ұсынған мәліметтердің анықтығы күмән тудырса және тексерілмесе, клиент көрсеткен мекенжайлар және телефондармен байланысуды жүзеге асыру мүмкін болмаса	Клиент (клиенттің өкілі) қызметтер үшін (депозиттер ашуға және т.б.) жүгінген кезде және өзі туралы ақпараттарды ұсынған кезде үнемі ақпараттарды түзейді, алаңдайды, ақпараттарды нақтылау үшін үшінші тұлғаларға жүгінеді. Осыған байланысты кеңесшіде ұсынылған ақпараттардың нақтылығына күмән пайда болады. Сондай-ақ, клиент көрсеткен мекенжайлар және телефондармен байланысуды жүзеге асыру мүмкін болмаса.	
8	Сәйкестендіру кезінде ТЛШТ (Танымал лауазымды шетелдік тұлға)	Клиент сауалнаманы толтыру кезінде ТЛШТ мәртебесін көрсетпейді, басқа елдің резиденті мәртебесін жасырады.	

	мәртебесін жасыруға әрекеттенуі		
9	Күмәнді операциялар жасауға әрекеттенуге қатысты Кеңесшіде заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға) бағытталған операциялар туралы күдік пайда болады	ТҚЖ туралы шартты жасауға әрекеттену кезінде кеңесшінің ЗТЖ/ЫҚ туралы заңды бұзу деректері бойынша күмән пайда болса, сонымен бірге, өз тәжірибесіне, яғни күмәнді ретінде анықтауға сүйене отырып табысты заңдастыруға (жылыстатуға) қатысу немесе жәрдемдесу деректері белгілі болса.	
10	Лаңкестікті немесе басқа қылмыстық қызметті қаржыландыруға бағытталған операцияларға қатысты күмән тудыратын операциялар жүргізуге әрекеттену	Кеңесшіде өз тәжірибесіне сүйене отырып, операцияның лаңкестікті қаржыландыруға бағытталғандығы күмән туады, сондай-ақ, лаңкестер тізімімен сәйкестігі бар екендігі оны күмәнді ретінде анықтайды.	
11	Клиентті заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға), лаңкестікті немесе басқа қылмыстық қызметті қаржыландыруға бағытталған сипаттағы әрекеттер және болжалды мақсаттарға сезіктену	Кеңесшіде өз тәжірибесіне сүйене отырып, операцияның заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға), лаңкестікті немесе басқа қылмыстық қызметті қаржыландыруға бағытталғандығына күдіктенеді. У консультанта возникают подозрения, опираясь на собственный опыт, что операция направлена на легализацию (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма либо иной преступной деятельности	

**«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ
Кеңесшілердердің әдеп кодексі/
Кодекс этики Консультантов
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»**

1 Тарау. Жапы ережелер

1. Осы «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Кеңесшілердің әдеп кодексі (әра қарай - Кодекс) «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ (әрі қарай - Банк) клиенттерін тартудың біртұтас мәдениетін, Кеңесшінің тәртібінің жалпы қағидаларын және әдеп нормаларын, Банктің Кеңесшісінің сыртқы келбетіне қойылатын талаптарды, Банк Кеңесшілері сақтауы міндетті болып табылатын клиенттермен және Кеңесші өзара әрекеттесетін басқа тұлғалармен қатынасу тәртібін анықтау мақсатында әзірленген.

2. Осы Кодекстің орындалуын бақылау Кеңесшілердің филиалдың жауапты бөлімшесіне, Банктің қызметкері бойынша мамандарға, Банктің Орталық аппаратының Жауапты бөлімшелеріне жүктеледі.

**2 Тарау. Кеңесшілердің/ Кеңесші-
Көшбасшылардың арасындағы қарым-қатынас**

3. Банктің әрбір Кеңесші-Көшбасшысы қызмет көрсету кезінде келесі қағидаларды мүлтіксіз сақтауға міндетті:

1) Банк клиентіне толық және нақты Банк өнімдері туралы ақпаратты, Банк қызметтері, төлем тәсілдері туралы ақпаратты ғана беруге.

2) Банктің ресми ақпараттарына толық сай келетін мәліметтерді ғана беруге.

3) Банктің Кеңесші-Көшбасшылары қызмет көрсету кезінде адал болуға.

4) Кеңесшілердің, Кеңесші-Көшбасшылардың арасындағы қарым-қатынас қызмет көрсету кезінде де, басқа кезде де тәртіптілік, сондай-ақ, ізгі ниеттілік, өзара түсінушілік және өзара сенімділік әдеп нормаларын сақтау негізінде болуы тиіс.

5) Банктің Кеңесші-Көшбасшылары басқа Кеңесшінің/ Кеңесші-Көшбасшының немесе Банк қызметкерінің намысын және абыройын қорлауға немесе іскерлік беделіне зиян тигізуге әкелуі мүмкін сөздерді және сөйлемдерді пайдалануға, тәртіп мінезін және мәнерін қолдануға жол берілмейді.

**3 Тарау. Банктің Кеңесшісінің тәртіп
қағидалары**

4. Кеңесшілер қызмет көрсету кезінде келесі

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Кодекс Консультантов АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Кодекс) разработан с целью формирования единой культуры привлечения клиентов АО «Жилстройсбербанк» (далее – Банк), общих принципов и этических норм поведения Консультантов, определения требований, предъявляемых к внешнему виду Консультанта Банка, порядка общения с клиентами, а также иными лицами, с которыми взаимодействуют Консультанты, и является обязательным для соблюдения Консультантами Банка.

2. Контроль за соблюдением настоящего Кодекса возлагается на Ответственное подразделение филиала, специалистов по персоналу Банка, Ответственное подразделение Центрального аппарата Банка, Консультантов-Лидеров.

**Глава 2. Взаимоотношения между
Консультантами/Консультантами-Лидерами**

3. Каждый Консультант Банка обязан неукоснительно соблюдать следующие принципы при оказании услуг:

1) представлять клиенту Банка только точную и полную информацию о продуктах Банка, информацию об услугах Банка, способах оплаты.

2) предоставлять только те сведения, которые полностью соответствуют официальной информации Банка.

3) Консультанты Банка должны быть честными при оказании услуг.

4) взаимоотношения между Консультантами, Старшими Консультантами, Консультантами-Лидерами, как в процессе оказания услуг, так и в другое время должны строиться на основе соблюдения норм этики поведения, а также на принципах доброжелательности, взаимопонимания и взаимодоверия.

5) Консультантам Банка недопустимо употребление таких слов и выражений, использование тона и манеры поведения, которые могут привести к оскорблению чести и достоинства или нанесению ущерба деловой репутации другого Консультанта/Старшего Консультанта/Консультанта-Лидера.

қағидаларды басшылыққа алуы қажет:

- 1) Кәсіпқойлық жән біліктілік.
- 2) Адалдық және бастамашылдық.
- 3) Жеке жауапкершілік.
- 4) Еркіндік.
- 5) Құпиялылық.
- 6) Бірлесушілік.
- 7) Әдеп нормаларын сақтау.

5. Кәсіпқойлық жән біліктілік қағидасы

Банктің Кеңесшілері клиенттерді тартуға байланысты қызмет көрсету барысында жоғары максималды кәсіби деңгейде қызмет көрсетуді қамтамасыз ету мақсатында барлық зияткерлік, ұйымдастырушылық және моральдық-өнегелілік әлеуетін пайдалану қажеттігін білдіреді. Әрбір Кеңесші Шарт талаптарына және кеңесшілер желісін дамытуды реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес қызмет көрсетеді.

Қоғамның үнемі әлеуметтік – экономикалық және құқықтық даму жағдайында әрбір Кеңесші өзінің білім және кәсіпқой деңгейін үздіксіз көтеруге міндетті.

6. Адалдық және бастамашылдық қағидасы Банктің әрбір Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде клиенттер тартуға бастамашылдық және шығармашылық тәсілдеме көрсете отырып, өзінің міндеттемелерін адал орындауға міндетті екендігін білдіреді.

7. Жеке жауапкершілік қағидасы Банктің әрбір Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде Шарт бойынша міндеттемелердің орындалмағаны немесе тиісті орындалмағаны үшін, сондай-ақ, әдеп нормаларын сақтамағаны үшін жеке жауап беретіндігін білдіреді.

8. Еркіндік қағидасы Банктің әрбір Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде басқа Кеңесшілерге және клиенттерге қатысты біржақтылықты жібермеуге, бейтараптық және адалдық қағидаларын басшылыққа алуы қажет екендігін білдіреді. Әрбір Банк Кеңесші-Көшбасшысы Банктің жеке клиенті үшін негізсіз жеңілдік беруге немесе артықшылықпен қамтамасыз етуге бағытталған шара ретінде түсіндірілуі мүмкін әрекеттерден аулақ болуға міндетті.

9. Құпиялылық қағидасы Банктің әрбір Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде өзіне қызмет көрсету барысында белгілі болған құпия ақпаратты құпияда сақтауға міндетті екендігін білдіреді.

10. Бірлесушілік қағидасы Банктің Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде өзара қолдау және өзара сыйластық негізінде өзара қатынастағы әрекеттерін білдіреді. Қажет болған жағдайда әрбір Кеңесші-Көшбасшы филиалдың Жауапты қызметкерінен толық және сапалы кеңестік қолдауды алуға құқылы.

11. Әдеп нормаларын сақтау қағидалары Банктің әрбір Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде әдеп

Глава 3. Принципы поведения Консультанта Банка

4. Консультанты при оказании услуг, должны руководствоваться следующими принципами:

- 1) Профессионализм и компетентность.
- 2) Добросовестность и инициативность.
- 3) Личная ответственность.
- 4) Независимость.
- 5) Конфиденциальность.
- 6) Корпоративность.
- 7) Соблюдение этических норм.

5. Принцип профессионализма и компетентности означает, что Консультанты Банка в процессе оказания услуг по привлечению клиентов должны использовать весь имеющийся интеллектуальный, организационный и морально-нравственный потенциал в целях обеспечения максимально высокого профессионального уровня оказания услуг. Каждый Консультант оказывает услуги в соответствии с условиями Договора и внутренними документами Банка, регулирующими порядок развития сети консультантов.

В условиях постоянного социально-экономического и правового развития общества каждый Консультант обязан непрерывно повышать свой образовательный и профессиональный уровень.

6. Принцип добросовестности и инициативности означает, что при оказании услуг каждый Консультант Банка обязан добросовестно относиться к исполнению им своих обязанностей, проявляя инициативу и творческий подход в привлечении клиентов.

7. Принцип личной ответственности означает, что при оказании услуг каждый Консультант Банка несет личную ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору, а также за несоблюдение норм этики.

8. Принцип независимости означает, что при оказании услуг каждый Консультант Банка должен руководствоваться принципами беспристрастности и честности, не допускать предвзятого отношения к другим Консультантам и клиентам. Каждый Консультант Банка обязан воздерживаться от совершения действий, которые могут быть истолкованы как мера, направленная на обеспечение преимущества или предоставления необоснованных льгот для отдельного клиента Банка.

9. Принцип конфиденциальности означает, что при осуществлении оказания услуг каждый Консультант Банка обязан сохранять в тайне конфиденциальную информацию, ставшую известной ему в процессе оказания услуг.

10. Принцип корпоративности означает, что при оказании услуг Консультанты в отношениях между собой действуют на основе взаимной поддержки и взаимного уважения. В случае

нормаларын басшылыққа алуға, Банктің барлық кеңесшілеріне және клиенттеріне олардың әлеуметтік, жыныстық, ұлттық және мәдени қатыстылығына қарамай құрметпен қарауға міндетті екендігін білдіреді.

Әрбір Кеңесші парасаттылық, тазалық, сыпайылық, адалдық, елгезектік, сондай-ақ, сынды қабылдау қабілеті сияқты моральдық-өнегелілік сапаларға ие болу қажет екендігін білдіреді.

Банктің абыройлық тәуекелінің болуына әкелуі мүмкін әрекеттерді болдырмау мақсатында, Кеңесші-Көшбасшыларға әлеуметтік желілер және т.б. арқылы анық емес мәліметтерді жіберуге тыйым салынады

12. Банктің Кеңесшілерінің клиенттермен қарым-қатынасы келесі қағидаларда негізделуі қажет:

1) Банктің барлық клиенттеріне олардың құқықтық және әлеуметтік мәртебесіне, қызмет түрлеріне, материалдық жағдайына, Банкте қызмет көрсету кезеңінің ұзақтығына тәуелсіз құрметпен қарау.

2) Банк Кеңесшісі клиенттердің барлық категорияларына қатысты Шарт бойынша өз міндеттерін жылдам, сапалы және әділ орындау.

3) Банктің Кеңесшілері тарапынан Банк клиенттеріне қатысты қандай жағдай болмасын өрескелдік, қорлаушы ишарат немесе көз қарас, агрессивті, теріс ниетте, зейінсіз немесе менсінбеушілікке жол берілмейді.

13. Банктің Кеңесшілері Банктің клиенттеріне банктік операциялар талаптарына қатысты барлық ақпараттарды уақытында және толық көлемде беруі тиіс.

14. Банктің Кеңесшілері клиенттердің іскерлік абыройына, арына және абыройына кір келтіретін қандай да бір әрекеттерді жүзеге асыруға құқығы жоқ.

4 Тарау. Банк Кеңесшісінің сырт келбеті

15. Банктің Кеңесшілері клиенттерге қызмет көрсету кезінде киімде консервативті-іскерлік стилді сақтауға міндетті.

16. Банктің Кеңесшілерінің сырт келбеті таза және күтілген болуы қажет.

17. Банктің Кеңесшілері киімде классикалық іскерлік стилде ұстануы қажет:

1) Әйелдер үшін міндетті:

- қара түстегі іскерлік костюм белдемшесімен немесе классикалық шалбар, жазғы кезеңде сарғыш және сұр түстегі костюмдерге рұқсат. Ұсақ кереге көздегі/жолақтағы костюмдерге рұқсат.

- классикалық пішімдегі белдемшенің ұзындығы тізеден жоғары болмауы керек (белдемшенің максималды ұзындығы (еденге дейін) рұқсат етілмейді).

необходимости каждый Консультант вправе получить от Ответственного работника филиала полную и качественную консультационную поддержку.

11. **Принцип соблюдения этических норм** означает, что при оказании услуг каждый Консультант Банка обязан руководствоваться нормами этики, уважительно относиться ко всем Консультантам, работникам и клиентам Банка без исключения, независимо от их социальной, половой, национальной и культурной принадлежности.

Каждый Консультант должен обладать такими морально-нравственными качествами, как добропорядочность, добросовестность, вежливость, справедливость, честность, отзывчивость, а также способность воспринимать критику.

С целью недопущения действий, которые могут привести к возникновению репутационного риска Банка, Консультантам запрещается распространение недостоверных сведений через социальные сети и т.п. запрещено.

12. Отношения Консультанта Банка с клиентами должны основываться на следующих принципах:

1) уважительного отношения ко всем клиентам Банка независимо от их правового и социального статуса, вида деятельности, материального положения, длительности периода обслуживания в Банке.

2) быстрого, качественного и беспристрастного исполнения Консультантом Банка своих обязанностей по Договору по отношению ко всем категориям клиентов без исключения.

3) недопустимости, ни при каких обстоятельствах, проявления грубости, оскорбительных жестов или выражений, агрессивного, недоброжелательного, невнимательного или пренебрежительного отношения к клиентам Банка со стороны Консультанта/Консультанта-Лидера Банка.

13. Консультанты Банка должны своевременно и в полном объеме представлять клиентам Банка информацию обо всех касающихся их условиях банковских операций.

14. Консультанты Банка не вправе осуществлять какие-либо действия, порочащие деловую репутацию, честь и достоинство клиентов.

Глава 4. Внешний вид Консультанта Банка

15. Консультант Банка при оказании клиенту услуги обязан соблюдать в одежде консервативно-деловой стиль.

16. Консультанты Банка должны иметь чистый и ухоженный внешний вид.

17. Консультант Банка обязан придерживаться классического делового стиля в одежде:

1) Для женщин обязательен:

- тоқыма койлектерді немесе жеңсіз көйлектерді блузками де, пенжектің ішінен де ұсынылған түсте киюге рұқсат, ірі тоқылмаған шалбарларға/белдемшелерге V – түріндегі қиындысы 15 см-ден көп болмауы қажет.

- брендтелген аксессуарлар: бейдж және/немесе корпоративті галстук және/немесе белгіше.

- міндетті түрде жеңі бар дәстүрлі классикалық стилде ашық түсте түссіз емес матадан блуза (жазғы уақытта қысқа жең рұқсат).

- шұлықтар ашық суреттері жоқ, бір түсті (қара немесе дене түстес), қатпарланбаған және созылмаған. Шұлықтарды жылдың кез-келген уақытында киюге міндетті.

- классикалық түстегі жабық туфлилер. Өкшенің рұқсат етілген биіктігі 7 сантиметрден аспауы қажет. Қыста кеңседе ауыстырып киетін аяқ киім болуы міндетті.

2) Ерлер үшін міндетті:

- классикалық костюм, қара түстегі шалбарлар, пенжек, жазғы кезеңде сұр және сарғыш түстегі костюмдерге рұқсат. Ұсақ кереге көздегі/жолақтағы костюмдерге рұқсат.

- тоқыма койлектерді немесе жеңсіз көйлектерді жейдемен де, пенжектің ішінен де ұсынылған түсте киюге рұқсат, ірі тоқылмаған шалбарларға/белдемшелерге V – түріндегі қиындысы 15 см-ден көп болмауы қажет.

- дәстүрлі классикалық стилдегі түссіз емес ашық түстегі матадан жейде.

- брендтелген аксессуарлар: бейдж және/немесе корпоративті галстук немесе бір түсті классикалық стилдегі галстук.

- классикалық стилдегі туфли.

- шұлық пен аяқ киім түсі таза болуы керек.

18. Кеңесшілер:

1) таза, тиянақты, мұқият үтіктелген киімде және тазаланған аяқ киімде.

2) шашы жинақы сәнделген (ұзын шаштар тек жиналған түрде) және қолдары күтілген.

3) иіссуды орынды қолдану.

4) ерлер таза қырынған болуға міндетті.

5) әйелдерге тек күндізгі макияж және бейтарап түсте маникюр рұқсат етіледі.

5 Тарау. Кездесу кезінде әңгімелесу ережесі

19. Банктің Кеңесшісінің жүріс-тұрысы қызмет көрсетудің жоғары деңгейімен қаржы нарығының байсалды қатысушы ретінде Банктің беделіне сай болуы қажет.

20. Банк қызметтері бойынша клиентке кеңес бере келе Кеңесші өзінің дәлелдерін осы немесе басқа қызметтерге Баскелес-банктерді сынамай қалай көрнекі түрде жеткізуге болатындығына тырысу қажет, ла Банктің басқа банктердің алдында артықшылығы болған жағдайда клиентті

- деловой костюм с юбкой или классическими брюками темных тонов, в летний период допустимы костюмы бежевых и серых тонов. Допустим костюм в мелкую клетку/полоску.

- юбка классического покроя, длина которой не должна превышать уровня колен (максимальная длина юбки (в пол) не допускается).

- допустимо ношение джемперов или безрукавок как с блузой, так и под пиджак рекомендованных цветов, в тон брюк/юбки, не крупной вязки с V-образным вырезом не более 15 см..

- брендированные аксессуары: бейдж и/или корпоративный галстук и/или значок.

- блуза из непрозрачной ткани, светлых тонов, традиционно классического стиля обязательно с рукавом (в летнее время допустим короткий рукав).

- колготки (чулки) однотонные (черного или телесного цвета), без ярких рисунков, морщин и затяжек. Ношение колготок и чулок обязательно в любое время года.

- туфли закрытые, классические, сдержанных тонов. Допустимая высота каблука не должна превышать 7 сантиметров. Зимой в офисе обязательно ношение сменной обуви.

2) Для мужчин обязательен:

- классический костюм: брюки, пиджак темного цвета, в летний период времени допустимы серые и бежевые тона. Допустим костюм в мелкую клетку/полоску.

- рубашка из непрозрачной ткани, светлых тонов, традиционно классического стиля.

- допустимо ношение джемперов или безрукавок, как с рубашкой, так и под пиджак рекомендованных цветов, в тон брюк, не крупной вязки с V-образным вырезом не более 15 см..

- брендированные аксессуары: бейдж и/или корпоративный галстук либо галстук классического стиля однотонного темного цвета.

- туфли классического стиля.

- цвет носок и обуви должны быть сдержанных тонов.

18. Консультанты должны:

1) находиться в чистой, аккуратной, тщательно отглаженной одежде и вычищенной обуви.

2) с аккуратной прической (длинные волосы только в собранном виде) и ухоженными руками.

3) умеренно пользоваться парфюмерией.

4) мужчины обязаны быть чисто выбритыми.

5) женщинам допускается только дневной макияж и маникюр в нейтральных тонах.

Глава 5. Правила общения при проведении встреч

19. Поведение Консультанта Банка должно соответствовать имиджу Банка, как серьезного участника финансового рынка с высоким уровнем

жалықтырып алмай түсіндіруі қажет.

21. Кеңесші кездесуді клиент өзіне назар аударылғандығын сезетіндей аяқтауы қажет.

22. Банктің Кеңесшісі кездесуді аяқтай отырып өткізілген кездесу, әңгіме үшін алғыс айтумен және жағымды тілектермен қоштасады (ерлер қоштасуды достық қол алысумен шығарып салуына болады).

обслуживания.

20. Консультируя клиента по услугам Банка, Консультант должен стараться как можно нагляднее изложить свои доводы в пользу той или иной услуги, не критикуя Банки-конкуренты, а в случае наличия преимуществ у Банка перед другими банками, ненавязчиво изложить их клиенту.

21. Консультант должен завершить встречу так, чтобы клиент чувствовал внимание к себе.

22. Заканчивая встречу, Консультант Банка благодарит за проведенную встречу, беседу и прощается, с позитивными пожеланиями (мужчины могут сопровождать прощание дружеским рукопожатием).

КЛИЕНТТЕРГЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ СТАНДАРТТАРЫ

Мазмұны:

1. Жалпы ережелер
2. Терминдер мен анықтамалар
3. Клиенттерге қызмет көрсетудің жалпы қағидалары
4. Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары
5. Клиенттерге телефон арқылы қызмет көрсету стандарттары
6. Кеңесші орталық үшін стандарттар

1. Жалпы ережелер

Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары – бұл кеңесшілердің, Кеңесші-көшбасшылардың Клиентпен қарым-қатынасын тікелей реттейтін Банк талаптарының тізбесі. Стандарттарды Клиенттерге қызмет көрсетумен айналысатын Банктің барлық Кеңесшілері орындауға міндетті.

Құжаттың мақсаты: осы стандарттарды қолдану кеңесшілер желілерінің білім деңгейін арттыруға арналған.

Негіздеме: әртүрлі банктің қызмет көрсету құны бірдей, көрсету қызметтері – ұқсас болып болып жатқан қазіргі заманғы шарттарда, қызмет көрсету сапасын арттыру шешуші мән болып саналады. Клиент өзіне қызмет көрсетуге неғұрлым ыңғайлы және қолайлы банкті таңдайды.

Банктің Клиенттердің қажеттіліктеріне және мүдделеріне деген мұқият қатынасы Банктің негізгі құндылығы болып саналады. Банктің клиенттік аудиториясының қандай пікірде болуы Банк Кеңесшілерінің Клиенттерге деген қатынасына байланысты.

Банк клиенттеріне бірнеше сату арнасы бойынша қызмет көрсетеді. Солардың бірі – Кеңесшілер жүйесі. Әрбір Кеңесшінің кеңес беру, қоңырау шалу, кездесу кезіндегі әрекеті «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-ның беделін қалыптастырады және қолдайды.

Банктің көрінісі: сенімділікті және клиент пен серіктестер арасындағы жоғары сапалы өзара қарым-қатынасты, бизнестің айқындылығын және корпоративті басқару қағидаларын сақтай отырып, әрбір отбасын тұрғын үй құрылыс жинағы жүйесіне тартуды қамтамасыз ететін Қазақстан Республикасы аумағындағы жетекші Банк қалпын ұстануға тырысу.

Банктің тапсырмасы: Қазақстан Республикасының барлық аумағында тұрғын үй құрылыс жинағы жүйесіне халықтың көп бөлігін тең мүмкіндікпен қамтамасыз ету және тұрғын үй

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Содержание:

1. Общие положения
2. Термины и определения
3. Основные принципы обслуживания Клиентов
4. Стандарты обслуживания клиентов
5. Стандарты обслуживания клиентов по телефону
6. Стандарты для консультационного центра

1. Общие положения

Стандарт обслуживания клиентов - это перечень требований Банка, регламентирующих непосредственное общение консультантов, консультантов - лидеров с Клиентами. Стандарты обязательны для исполнения всеми Консультантами Банка, занятыми обслуживанием Клиентов.

Цель документа: использование данных стандартов для повышения уровня знаний сети консультантов.

Обоснование: в современных условиях, когда стоимость услуг у различных банков становится примерно одинаковой, а предлагаемые услуги – похожими, решающее значение приобретает качество обслуживания. Клиент выбирает банк с наиболее удобным и комфортным для него обслуживанием.

Основной ценностью Банка является внимательное отношение к Клиентам, их потребностям и интересам. От отношения консультантов Банка к клиентам зависит, какое мнение о Банке сложится у клиентской аудитории.

Сервис клиентам Банка предоставляет по нескольким каналам продаж. Один из них – сеть консультантов. Поведение каждого консультанта при консультации, звонках, встречах формирует и поддерживает имидж АО «Жилстройсбербанк Казахстана».

Видение Банка: стремление занять позиции ведущего Банка на территории Республики Казахстан, обеспечивающего вовлеченность каждой семьи в систему жилищных строительных сбережений, сохраняя принципы надежности, доверия и высокого качества во взаимоотношениях с клиентами и партнерами, прозрачности бизнеса и корпоративного управления.

Миссия Банка: обеспечение равного доступа широких слоев населения к системе жилищных строительных сбережений во всех

шарттары үшін сапалы банктік қызметтер ұсыну.

Осы Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары клиенттермен тікелей жеке өзара қатынас қызметі барысында, телефон арқылы қызмет көрсету барысында клиенттерге қызмет көрсету рәсімдерін орнатады.

Клиенттердің сенімі Банктің бағалы активі болып, ал Кеңесшінің дұрыс емес әрекетінен немесе мінезінен келтірілген шығын Банкке тигізілген зияны болып бағаланады. Осы Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары Банктің Кеңесшілеріне, Кеңесші-Көшбасшыларға бағытталған.

2. Терминдер мен анықтамалар

Банк - Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ

Клиент – банктің қызметтерін қолданатын заңды немесе жеке тұлға. Кредиттік, депозиттік, есептік, валюталық және басқа да банктік операцияларды жасағысы келген кез-келген тұлға Банктің клиенті болып саналады.

Кеңесші – Тапсырма шартының Стандартты талаптарына қосылуға өтініш беру арқылы Банк пен Кеңесші арасында жасалған Тапсырма шарты негізінде Банкке қызмет көрсететін жеке тұлға.

Кеңесші-Көшбасшы – Тапсырма шартының Стандартты талаптарына қосылуға өтініш беру арқылы Банк пен Кеңесші арасында жасалған Тапсырма шарты негізінде Банкке қызмет көрсететін, Командасына кем дегенде 3 (үш) Кеңесші тартқан Кеңесші.

3. Клиенттерге қызмет көрсетудің жалпы қағидалары

- 1) Банкке, клиенттерге қатысты жауапкершілік
- 2) Нәтижелілік, кәсіпқойлық және жеделдік
- 3) Іскерлік әдебін сақтау
- 4) Жеке көзқарас
- 5) Ақпараттандырылу

1. Банкке, клиенттерге қатысты жауапкершілік

Клиент өзінің салымы бойынша барлық операциялардың, құжаттары уақтылы, жедел, және қатесіз жүргізілетініне сенімді болуы керек. Клиент салымды ашу барысында қиындыққа тап болған жағдайда Банктің Кеңесшілері көмекке келуге дайын болуы және Клиенттің мәселесін шешуге көмектесуі керек. Кеңесшілер өзінің әрекетімен байсалдылықты және сенімділікті көрсетуге міндетті.

2. Нәтижелілік, кәсіпқойлық, жеделдік

Кеңесші орталыққа немесе Банктің Кеңесшілеріне келген әрбір Клиент өзін нақты ғана емес, сыпайы және ескерте отырып, әрі жылдам қызмет көрсетуді күтеді.

регионах Республики Казахстан и представление качественных банковских услуг для улучшения жилищных условий.

Данные Стандарты обслуживания клиентов устанавливают процедуру обслуживания клиентов в ходе прямого личного взаимодействия с клиентами, в ходе обслуживания по телефону.

Доверие клиентов является ценным активом Банка, и ущерб, нанесенный неправильными действиями или поведением консультанта, может быть расценен как причинение вреда Банку. Действие настоящих Стандартов обслуживания клиентов направлено на Консультантов, Консультантов-Лидеров Банка.

2. Термины и определения

Банк - АО «Жилстройсбербанк Казахстана»

Клиент - юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами банка. Клиентом банка является любое лицо, обратившееся в банк для совершения кредитных, депозитных, расчетных, валютных и других банковских операций.

Консультант – физическое лицо, оказывающее услуги Банку на основании Договора поручения, заключаемого между Банком и Консультантом

Консультант-Лидер – Лидер команды. Консультант, привлечший не менее 3(трех) Консультантов в Команду и проработавший не менее 12 мес. в Банке.

3. Основные принципы обслуживания клиентов

- 1) Ответственность по отношению к Банку, клиентам
- 2) Эффективность, профессионализм и оперативность
- 3) Соблюдение делового этикета
- 4) Индивидуальный подход
- 5) Информативность

1. Ответственность по отношению к Банку, клиентам

Клиент должен быть уверен, что все операции с его вкладом, документами производятся вовремя, оперативно и без ошибок. В случае возникновения у Клиента затруднений при открытии вклада консультанты Банка должны быть готовы прийти на помощь Клиенту и помочь ему в решении проблемы. Консультанты обязаны своим поведением демонстрировать спокойствие и уверенность.

2. Эффективность, профессионализм и оперативность

Каждый Клиент, приходящий в Консультационный центр или обращающийся к консультантам Банка ожидает, что его обслужат, не

Кеңесші клиенттің мәселесін нақты, жылдам және нәтижелі түрде шешуге міндетті. Сондай ақ, қызмет етудің жылдамдығы - кәсіпқойлықпен жұмысты ұйымдастыра алудың есебінен қол жеткізілуі тиіс.

3. Іскерлік әдебін сақтау

Сыпайылық пен сыйлы қарым-қатынас - қызмет көрсету үдерісін соғұрлым жағымды және қолайлы етеді. Әрбір Кеңесші – әдеп нормаларын басшылыққа ала отырып, әлеуметтік жағдайына, жынысына, ұлттық және мәдени сипатына қарамай, Банктің барлық Кеңесшілеріне, жұмыскерлеріне және Банктің клиенттеріне де сыйластықпен қарауы қажет.

Клиентті жылы жүзбен қарсы алуы және шығарып салуы, сәлемдесіп жүруі, әңгімелесу кезінде сыпайы болуы керек. Клиенттің әрекеті қандай болса да Банктің Кеңесшісі тарапынан өрескел мінез көрсетілмеуі тиіс.

4. Жеке көзқарас

Әрбір Клиент өзінің қалауына және талабына Кеңесшінің түсіністікпен қарайтындығына сенімді болуға құқылы.

Шағымдардың көбісі Кеңесшілердің Клиенттерге нашар қызмет көрсетуі, суық мінез танытуы және жәбір көрсетуінен түседі. Есіңізге сақтаңыз: клиентке сенімділік немесе бағаға қарағанда сатып алу үдерісі кезінде алған қарым-қатынасы қанағаттандырады.

5. Ақпараттандырылу

Кеңесші Клиентке қарапайым және түсінікті тілде, оны қызықтыратын ақпараттарды ғана беру керек. Клиентке түсініксіз және қажет емес көптеген арнайы банктік терминдерді және мәліметтерді сөз арасында қолдануға болмайды.

Кеңесшілер Клиенттерді ақпараттандыру үшін келесі мәліметтерді білуге міндетті:

- Кеңес беру орталығының жұмыс істеу тәтібін
- Банктің байланыс-орталығының телефон нөмірлерін
- Банктің тарихын, қызметінің негізгі бағыттарын және жетістіктерін
- Банкте өтіп жатқан науқандарды
- Кеңесші Клиентке қызметтік сипаттағы ақпараттарды және Кеңесшілер туралы жеке мәліметтерді хабарлауына құқығы жоқ.

4. Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары

Клиенттерді қарсы алу.

- ✓ жылы жүзбен.
- ✓ «Қайырлы таң/күн/кеш!», «Сәлеметсіз бе?», «Біздің Кеңес беру орталығына қош келдіңіз!», «Мені қабылдауға, таныстыру рәсімін өткізуге уақыт

только точно, вежливо и предупредительно, но и быстро.

Консультант обязан решать задачи клиента точно, быстро и наиболее эффективным способом. При этом быстрота обслуживания должна достигаться за счет профессионализма и умелой организации работы.

3. Соблюдение делового этикета

Вежливость и уважительное общение делает процесс обслуживания более приятным и комфортным. Каждый Консультант должен руководствоваться нормами этики, уважительно относиться ко всем консультантам, работникам Банка и клиентам Банка без исключения, независимо от их социальной, половой, национальной и культурной принадлежности.

Рекомендуется встречать и провожать Клиента с улыбкой, быть приветливым, вежливым и корректным в общении. Каким бы ни было поведение Клиента, грубость к нему со стороны консультантов Банка не допустима!

4. Индивидуальный подход

Каждый Клиент вправе ожидать, что Консультанты отнесутся с пониманием к его потребностям и ожиданиям.

Большинство жалоб на плохое обслуживание вызвано равнодушным, холодным и даже оскорбительным отношением Консультантов к Клиентам. Запомните: отношение, которое увеличивает удовольствие от процесса покупки, для клиентов важнее, чем надежность или цена.

5. Информативность

Консультант должен сообщать Клиенту простым и понятным языком только нужную и интересующую его информацию. Не рекомендуется использовать в своей речи большое количество специальных банковских терминов и сведений, непонятных и ненужных Клиенту.

Для информирования Клиентов Консультанты обязаны располагать следующей информацией:

- Режим работы консультационного центра
- Номера телефонов контакт-центра Банка
- История, основные направления деятельности и успехи Банка.
- Проводимые Банком акции
- Консультант не имеет права сообщать Клиенту информацию служебного характера, и личные сведения о Консультантах

4. Стандарты обслуживания клиентов

Приветствие клиентов.

- ✓ с улыбкой.
- ✓ доброжелательное приветствие словами «Доброе утро/день/вечер!», «Здравствуйте!», «Приветствуем Вас в нашем Консультационном центре», «Рад/а тому, что нашли время и

тапқаныңызға қуаныштымын!» және тағы басқа да жылы сөздермен қарсы алу.

- ✓ танысу.
- ✓ Клиентпен «Сіз»-деп сөйлесу.
- ✓ егер клиент Банк кеңесшісіне есімімен

жүгінген жағдайда «Өтінем, айтыңызшы, Сіздің есіміңіз кім болады?» деп, анықтап алу

Қажеттіктерді анықтау:

✓ Клиентке өзінің қажеттілігін анықтау мақсатында сұрақтар қою және кеңес беру. мысалы: «Сізге бірнеше нақтылау сұрағын қоюға рұқсат етесіз бе?», «Сізге заем қандай мақсатқа қажет?», «Сізге қандай мерзімге керек?», «Біздің банкте Сіздің депозитіңіз бар ма?», «Сіздің өз тұрғын үйіңіз бар ма?», «Мен сізге көмектесе аламын ба?», «Сізге қандай сұрақ бар?», «Қандай операция жүргізгіңіз келеді?», «Сіздің жинағыңыз бар ма?», «Сіз қашан тұрғын үй алуды жоспарлап отырсыз?», «Депозит ашудағы басты мақсатыңыз қандай?», «Сіз ай сайын қандай сомада қаржы сала аласыз?», «Сіз кезең сайын ақша сала отырып, жинағыңызды көбейтпекшісіз бе?», «Сіз аударғыңыз/ ашқыңыз, жүргізгіңіз...» келеді, мен Сізді дұрыс түсіндім ба?», «Рұқсат етсеңіз мен қорытындылайын. Сізді... қызықтырады.» және басқалары.

✓ Егер Клиент Кеңесшінің құзыретінен тыс сұрақ қойса, онда Кеңесші Кеңесші-Көшбасшыға жүгінеді немесе Банктің байланыс-орталығына келуін ұсынады.

Өнімді таныстыру:

✓ Клиенттің қажеттіліне байланысты Банктің өнімдері туралы айту.

✓ кеңес беру кезінде қағаз тасымалдағышта нақты есеп беру.

✓ өнімнің артықшылығына басымдық беру (сыйақы, заемдар бойынша төменгі сыйақы мөлшерлемелері).

✓ жеңілдікті салыққа басымдық (төлемдер есебінде сілтеме бар).

✓ депозит толтыру/ кредит жабу тәсілдері.

✓ Банк сайтындағы жеке кабинет туралы ақпарат.

✓ Бағадарлама қатысушысын таңдау өлшемі.

✓ Бағадарламаға қатысу үшін құжаттар тізбесі.

✓ басқа қаладан тұрғын үй сатып алу мүмкіндігі.

✓ Келесі сөздерді қолдануға болады: «Қазір мен Сізге Біздің банктің көмегімен өзіңіздің тұрғын үй жағдайыңызды өзгерте алатындығыңыз туралы айтып беремін», «Ең бірінші Сізге Біздің банктен депозит ашуыңыз және ақша жинауыңыз керек», «Қол жетімді заемды Сіз сатып алуға, құрылысқа, тұрғын үйді жөндеуге және модернизациялауға, сондай-ақ, басқа екінші деңгейлі банктерден (әрі қарай - ЕДБ) алынған ипотекалық заемдарды қайта

возможность принять меня и провести презентацию» и др.

- ✓ представиться.
- ✓ обращаться к клиенту на «Вы».
- ✓ если клиент обращается к консультанту

Банка по имени, выяснить имя клиента: «Скажите, пожалуйста, как к Вам лучше обращаться?»

Выявление потребностей:

✓ задать несколько вопросов по выявлению потребностей и консультировать Клиента по необходимому ему направлению. к примеру: «Разрешите задать Вам несколько уточняющих вопросов?», «Для каких целей Вам нужен займ?», «Какие сроки Вас интересуют?», «У Вас есть депозит в нашем Банке», «У Вас есть свое жилье?», «Чем я могу Вам помочь?», «Что Вас интересует?», «Какую операцию Вы планируете совершить?», «Имеет ли Вы накопления?», «Когда Вы планируете приобрести жилье?», «Какая основная цель открытия депозита?», «Какую сумму Вы можете ежемесячно пополнять?», «Вы планируете накапливать сбережения, периодически пополняя счет?», «Правильно ли я Вас понял, что Вы хотите делать/перевести/открыть/осуществить ...», «Разрешите, я подведу итог. Вас интересует...» и др.

✓ если Клиент задал вопрос вне компетенции Консультантов, Консультант обращается к Консультанту-лидеру либо рекомендует обратиться в Контакт-центр Банка.

Презентация продукта:

✓ рассказать о продуктах Банка, исходя из выявления потребностей Клиента.

✓ производить конкретные расчеты при консультации на бумажном носителе.

✓ акцентировать внимание на преимуществах продукта (премия, низкие ставки вознаграждения по займам).

✓ акцент на льготное налогообложение (ссылка имеется в расчетах платежей).

✓ способы пополнения депозита/погашения кредита.

✓ информация о личном кабинете, сайте Банка.

✓ критерии отбора участника Программы.

✓ перечень документов для участия в Программе.

✓ возможность покупки жилья в другом городе.

✓ Можно использовать следующие фразы: «Сейчас я Вам расскажу, как с помощью нашего Банка Вы сможете улучшить свои жилищные условия», «Для начала Вам необходимо открыть депозит в нашем Банке и начать копить», «Получить доступный заем Вы можете на покупку, строительство, ремонт или модернизацию жилья, а также для рефинансирования ипотечных займов,

қаржыландыру үшін қол жетімді заем алу», «Ол үшін Сізге заемның мақсатынан тыс, кем дегенде 50% жинақтауыңыз керек», «ақшалай қаражатты жинақтау кезеңінде Сіз Банктен 2% сыйақы және мемлекеттен сомасы 200 ЕАК дейін жететін 20% сыйлықақы аласыз», Банк заемдарды 3,5 тен 8,5% жылдық мөлшерлеменен береді (*Тарифтік бағдарламалар және заем түрлері туралы толығырақ айту керек*)), «Сонымен бірге, «КТҚЖБ» АҚ мемлекеттік бағдарламалар операторы болып табылады. Қазіргі кезде «Нұрлы Жер» тұрғын үй құрылысын іске асыру жүргізілуде», «Бағдарламаға қатысу үшін Сіз бірнеше талаптарға сәйкес келуіңіз керек» және т.б.

Шағымдармен жұмыс:

- ✓ Кеңесші шағымды шын көңілмен, агрессивті көңіл білдірмей қабылдау.
- ✓ Клиентті мұқият тыңдау.
- ✓ оған өзінің жанашырлығын, жағдайды түсінетіндігін және көмекке дайын екендігін білдіру.
- ✓ егер Клиенттің жағдайы түсініксіз болса, сұрақтар қою арқылы жағдайды анықтау.
- ✓ Клиенттің мәселесін шешуді ұсыну.
- ✓ Клиенттің кез-келген көңіл-күйдегі жағдайында сабырлық пен төзімді сақтау.

Байланысты аяқтау:

- ✓ Клиентке салым ашуды ұсыну.
- ✓ Кеңесші Клиенттің салымды ашуына қарсы болуын теріс қабылдамауы қажет.
- ✓ Клиенттің КБӘЖ-не келісімі берілген мәліметтерін, байланыс нөмірлерін, электрондық мекен-жайын жазып алу.
- ✓ Келгендігі үшін рахмет айту.
- ✓ Клиентпен «Кездескенше!», «Сау болыңыз!», «Күніңіз сәтті өтсін!» және т.б. сөздермен шығарып салу.

Әңгімелесу мәдениеті:

- ✓ Кеңесші Клиенттің жүгіну тілінде сөйлеседі.
- ✓ Кеңесші олардың өтінішіне жедел жауап беруге дайын екендігін көрсетуі, сондай-ақ, клиенттерге қолайлы күтуді қамтамасыз ету.
- ✓ Клиентпен тікелей байланыс орнату.
- ✓ сыпайы және сыйлау тәртібінде «Өтінемін! Мүмкін болса! Рахмет! Ғафу етіңіз!» секілді сөздерді қолдану.
- ✓ Кеңесшінің сөзі- сауатты дауыс, сөз, мақам, Кеңесшінің жағымды көңіл-күйі.
- ✓ паразит сөздердің болмауы.
- ✓ кеңес беру кезінде басқа жұмысқа айналған жағдайда «Күткеніңізге рахмет, күтіп қалғаныңызға кешірім өтінем» және т.б. сөздерді қолдану қажет.

Кеңесшіге қатаң түрде тыйым салынады:

- ✓ Клиентпен теріс қарап тұрып сөйлесуге.
- ✓ жабық кейіпте тұруға (қолды, аяқты айқастыруға).

полученных в других БВУ», «Для этого Вам необходимо накопить не менее 50 % вне зависимости от цели займа», «В период накопления денежных средств на депозите Вы получаете 2 % вознаграждения от Банка и премию государства в размере 20 %, начисляемую на сумму до 200 МРП», «Займы Банк выдает под ставку от 3,5 до 8,5% годовых (*Подробно рассказать о тарифных программах и видах займа*)», «Также АО ЖССБК является оператором государственных программ. Сейчас идет реализация Программы жилищного строительства «Нурлы Жер», «Для участия в Программе Вы должны соответствовать нескольким критериям» и т.д.

Работа с возражениями:

- ✓ Консультант принимает возражения добродушно, не проявляя агрессии.
- ✓ Клиента необходимо внимательно выслушать.
- ✓ выразить ему свое сочувствие, понимание ситуации и готовность помочь.
- ✓ если ситуация Клиента неясна, прояснить ситуацию с помощью вопросов.
- ✓ предложить решить проблему Клиента.
- ✓ при любом эмоциональном состоянии Клиента, сохранять спокойствие и выдержку.

Завершение контакта:

- ✓ предложение Клиенту открыть вклад.
- ✓ Консультант не должен негативно реагировать на отказ открыть вклад.
- ✓ записать данные, контакты, электронный адрес Клиента с его согласия в ССК.
- ✓ поблагодарить за визит.
- ✓ попрощаться с Клиентом со словами «До свиданья!», «Всего доброго!», «Хорошего дня!» и др.

Культура общения:

- ✓ Консультант говорит на языке обращения Клиента.
- ✓ Консультант должен демонстрировать готовность оперативно откликнуться на их просьбы, а также обеспечить клиентам комфортное ожидание.
- ✓ необходимо установить зрительный контакт с Клиентом.
- ✓ разговаривать в вежливой и уважительной манере, используя слова «Пожалуйста! Будьте добры! Спасибо! Благодарю Вас!».
- ✓ речь Консультанта – грамотная, голос, речь, дикция, позитивный настрой Консультанта.
- ✓ отсутствие слов-паразитов в речи.
- ✓ если пришлось отвлечься при консультации использовать слова как «Спасибо за ожидание, извините, что пришлось ждать» и др.

Консультанту категорически запрещено:

- ✓ разговаривать с Клиентом, повернувшись

- ✓ қолды қалтаға салуға.
- ✓ Клиенттің алдында тамақ ішуге, сағыз шайнауға.
- ✓ Кез-келген босаңсыған қалыпта қабылдауға.
- ✓ жиһазға, құрылғыға, керегеге сүйеніп отыруға.
- ✓ сөз арасында сленгті, ретсіз лексикаларды қолдануға.
- ✓ Клиентке қызмет көрсету кезінде Клиентке кеңес беруге қатысы жоқ басқа жұмыстармен айналысуға, сондай-ақ, әріптестермен басқа да сұрақтар жөнінде сөйлесуге.
- ✓ кеңес беру кезінде телефонмен сөйлесуге.
- ✓ басқа да қаржы ұйымдары, банктер туралы жағымсыз пікір білдіруге.
- ✓ Банктің штаттағы қызметкерлері туралы жағымсыз пікір білдіруге.
- ✓ Клиенттің жеке басын растайтын құжаттың түпнұсқасынсыз салымды ашуға.
- ✓ жеке басты растайтын құжаттың көшірмесі немесе мобильді қосымшалар арқылы жіберілген электронды нұсқасы арқылы салымды ашуға.
- ✓ үшінші тұлғаға сенімхатсыз салымды ашуға.
- ✓ алғашқы жарна салу үшін Клиенттен ақша алуға.
- ✓ басқа Банктердің, ұйымдардың өнімдері мен қызметтері бойынша Клиенттер үшін буклеттерді/қызметтерді қолдануға.
- ✓ басқа банктерге/компанияларға тиесілі логотиптері бар бұйымдарды қолдануға (күнтізбелер, қойындәптерлер, қаламсаптар, саптыаяқтар, кәдесыйлар, магниттер және т.б.).

5. Клиенттерге телефон арқылы қызмет көрсету стандарттары

- ✓ Кеңесшілер телефонмен сөйлесу кезінде сыпайы және іскерлік нақышта сөйлесу керек.
 - ✓ телефон арқылы сөйлесуді танысу мен сәлемдесуден бастау керек.
 - ✓ сәлемдесу әңгімелесушіге жағымды көңіл-күй сыйлау керек және сөз жинақы болу керек.
 - ✓ орташа сөйлеу жылдамдығы мен орташа дауыспен сөйлеуге тырысыңыз, сөйлеу кезінде әңгімелесушінің сөйлеу жылдамдығын да ескеріңіз.
- жағымды пікірде қалу үшін сыпайы
қоштасыңыз.

к нему спиной.

- ✓ находиться в закрытых позах (скрещенные руки, ноги).
- ✓ держать руки в карманах.
- ✓ принимать пищу, жевать жевательную резинку перед Клиентом.
- ✓ принимать любые расслабленные позы.
- ✓ сидеть, опираясь на мебель, оборудование, стены.
- ✓ использовать сленг в речи, ненормированную лексику.
- ✓ при обслуживании клиентов выполнять другие дела, не относящиеся к консультации Клиента. в том числе разговаривать с коллегами по иным вопросам.
- ✓ разговаривать по телефону во время консультации.
- ✓ негативно отзываться о работе других финансовых организациях, банков.
- ✓ негативно отзываться о работе штатных сотрудниках Банка.
- ✓ открывать вклад Клиенту без оригинала документа, удостоверяющего личность.
- ✓ открывать вклад по копии документа, удостоверяющего личность либо по электронной версии, присланной посредством мобильных предложений.
- ✓ открывать вклад без доверенности третьего лица.
- ✓ получать деньги от Клиентов для произведения первоначального взноса.
- ✓ использовать буклеты/информацию для Клиентов по продуктам и услугам других Банков, организаций.
- ✓ использовать принадлежности с логотипами других банков/компаний (календари, блокноты, ручки, кружки, сувениры, магниты и др.).

5. Стандарты обслуживания клиентов по телефону

- ✓ при общении по телефону, Консультантам следует придерживаться вежливого и делового стиля общения.
- ✓ разговор по телефону стоит начинать с представления и приветствия.
- ✓ приветствие должно носить позитивный характер по отношению к собеседнику и быть лаконичным.
- ✓ ориентируйтесь на средний темп речи и среднюю громкость, в разговоре учитывайте темп речи собеседника.
- ✓ вежливо прощайтесь, чтобы закрепить благоприятное впечатление.

Көрсетілген қызметтерді қабылдау-беру актісі

Алматы қ.

«__» _____ 201 ж.

Біз, төменде қол қоюшылар, _____ (Кеңесшінің ТАӘ),
ЖСН _____ (әрі қарай – Кеңесші), бір тараптан және
«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-ның (әрі қарай - Банк) өкілі филиалдың
директоры атынан _____ келесі тараптан, Кеңесші бергендігі, ал Банк көрсетілген
қызметтерді қабылдағандығы туралы осы Көрсетілген қызметтерді қабылдау-беру актісін жасады, соның
ішінде:

Банк және Кеңесші осы арқылы Қызметтердің толық көлемде «__» _____ 201 ж. мерзімде
талапқа сай сапада көрсетілгендігін растайды.

Қызмет көрсетудің мерзімі сақталды (сақталмаған жағдайда көрсету керек және ақпарат беру
керек).

Осы акт Банктің Кеңесшіге 00000 (жазбаша) теңге көлемінде төлем жасауына негіз болады.

Төлемге: _____ (жазбаша) теңге.

Берді
Кеңесші
_____/_____

Қабылдады
Филиал _____ директоры
_____/_____

«__» _____ 201 ж.

«__» _____ 201 ж.

Акт приема-передачи оказанных Услуг

г. Алматы

«__» _____ 201 г.

Мы, нижеподписавшиеся, _____ (ФИО
Консультанта), ИИН _____ (далее – Консультант), с одной стороны, и представитель
АО «Жилстройсбербанк Казахстана» в лице Директора _____ филиала (далее – Банк), с
другой стороны, составили настоящий Акт приема-передачи оказанных Услуг о том, что
Консультант передал, а Банк принял оказанные Услуги, в том числе:

Банк и Консультант настоящим удостоверяют, что Услуги оказаны в полном объеме в срок
«__» _____ 201 г. с требуемым качеством.

Соблюдены сроки оказания Услуг (при несоблюдении указать и дать информацию).

Настоящий акт является основанием для оплаты Банком Консультанту суммы в размере 00000
(*прописью*) тенге.

Сумма к оплате: _____ (*прописью*) тенге.

Передал
Консультант
_____/_____

Принял
Директор _____ филиала
_____/_____

«__» _____ 201 г.

«__» _____ 201 г.