*25.08.2021 жылдағы «Отбасы банк» АҚ*

*Басқарма шешіміне*

*(№ 142 хаттама) №4 қосымша*

*Приложение № 4*

*к решению Правления*

*АО "Отбасы банк"*

*(протокол № 142) от 25.08.2021 года*

|  |  |
| --- | --- |
| **ТАПСЫРМА ШАРТЫНЫҢ**  **(ҚОСЫЛУ ШАРТЫ) СТАНДАРТТЫ ТАЛАПТАРЫ**  (Оператор-кеңесшімен жасасқан)  **1- тарау. Жалпы ережелер**  1.1. Осы "Отбасы банк" АҚ (бұдан әрі – Банк) және оператор - кеңесші (бұдан әрі – Оператор-кеңесші) құқықтық қатынастарына қолданылатын "Отбасы банк" АҚ тапсырма шартының (қосылу шартының) стандартты талаптары (бұдан әрі-Стандартты талаптар немесе Шарт) Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабы шеңберінде әзірленді.  Стандартты талаптарды банк айқындайды және Банктің Интернет-ресурсында жарияланады (www.hcsbk.kz).  1.2. Оператор-кеңесші осы Стандартты талаптардың шарттарымен дербес танысады. Стандартты талаптар барлық оператор-кеңесшілерге арналған бірдей және оператор-кеңесші стандартты талаптарға тұтастай, толық көлемде қосылу жолымен ғана қабылдауы мүмкін, бұған оператор-кеңесші сөзсіз келіседі. Оператор-кеңесшінің стандартты талаптарды қабылдауы (шартқа қосылу) тапсырма шартын жасасуға қол қойылған өтініш беру және стандартты талаптарға қосылу (бұдан әрі – қосылу туралы өтініш) (Шартқа №1 қосымша) арқылы көрсетіледі.  1.3. Оператор-кеңесші Банкке осы Шарттың талаптарына сәйкес қызметтер көрсетеді.  1.4. Шарт Банктің (қосылу туралы өтініште қамтылған) оператор-кеңесші офертасын акцептеуі (қосылу туралы өтінішті қабылдау/тіркеу түрінде көрсетілген) арқылы жасалады.  1.5. Банк оператор-кеңесшінің офертасын (офертасын) құптаған жағдайда, Банк пен оператор - кеңесші қол қоятын барлық құжаттар Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 152-бабы шеңберінде, яғни жазбаша нысанда ресімделген болып есептеледі.  1.6. Қосылу туралы өтініш банкте қосылу туралы өтініш берілген кезде қабылданды/тіркелді, ал Шарт қол қойылды деп есептеледі. Банк шартқа өзгерістер енгізуді Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, біржақты тәртіппен жүзеге асырады.  Банктің оператордың қосылуы туралы өтінішті қабылдауы/тіркеуі осы өтініштің Шартқа қосылуын білдіреді.  1.7. Оператор-кеңесші қол қойған қосылу туралы өтініш Шартта белгіленген тәртіппен оператор-кеңесші қандай да бір ескертулер мен қарсылықтарсыз Шартты толық көлемде алғанын, оқығанын, түсінгенін және қабылдағанын куәландырады. Егер банкте Шартта белгіленген тәртіппен оператор-кеңесші қол қойған өтініш болса, Оператор-кеңесші Шарттың алынбағанын/оқылғанын/түсінілмегенін/қабылданбағанын дәлелдеме ретінде осы Шартта оның қолының жоқтығына сілтеме жасауға құқылы емес. Өтінішке қол қоя отырып, оператор-кеңесші қызмет көрсетудің барлық талаптарын өзіне қабылдайды және осы Шартқа қосылады, сондай-ақ осы Шарттың барлық ережелері оператор-кеңесші мүдделері мен еркіне толық көлемде сәйкес келетінін растайды.  1.8. Стандартты талаптар, сондай-ақ оларда аталған қосымшалар, Банк қабылдаған/ тіркеген өтініштер, нысандар/шаблондар және өзге де құжаттар бірыңғай құқықтық құжатты білдіреді және бір-бірінің ажырамас бөліктері болып табылады. Банк пен оператор-кеңесші Банкке шарт шеңберінде қызметтер көрсету талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес ерікті негізде жүзеге асырылатынына сөзсіз келіседі.  1.9. Банк Оператор-кеңесші қол қойған қосылу туралы өтінішті тіркеген күннен бастап Шарт жасалған болып есептеледі.  Шарттың осы тарауының ережелеріне сәйкес осы Шартты жасасудың жоғарыда көрсетілген фактісінен кейін Тараптар құқықтарға ие болады, өздеріне барлық тиісті міндеттемелерді қабылдайды, сондай-ақ Тараптар қол қоятын стандартты талаптарға және өзге де құжаттарға сәйкес, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес көрсетілген міндеттемелерді орындамағаны үшін жауапты болады.  **2-тарау. Шарттың пәні**  2.1. Шарттың талаптарына сәйкес Банк оператор-кеңесшіге сыйақыны тапсырады және төлейді, ал оператор-кеңесшіге Банкке қызметтер көрсету бойынша міндеттемелерді өзіне қабылдайды:   1. Шарттың 3-тарауына сәйкес клиенттерді тарту бойынша қызметтерді ұсыну; 2. Банк агенттерінің депозиттерді одан әрі ашуы үшін кездесулер тағайындау арқылы клиенттерді тарту.   2.2. Шарттың талаптарына сәйкес Банк өзіне міндеттемелерді адал және толық көлемде Банктің пайдасына қызмет көрсетуді тапсырады, ал Оператор-кеңесші өзіне қабылдайды.  2.3. Қызметтерді Оператор-кеңесші Банкте Оператор-кеңесшінің және агенттердің жұмысын ұйымдастыру ережесіне (бұдан әрі – Ереже) және осы Шарттың талаптарына қатаң сәйкестікте жүзеге асыруға тиіс.  2.4. Банк Шарттың талаптарына сәйкес Оператор-кеңесшінің қызметтерін қабылдауға және төлеуге міндеттенеді.  Оператор-кеңесшімен өзара іс - қимыл кезінде Банктің өкілі Банктің қашықтықтан қызмет көрсету департаменті (бұдан әрі-Департамент) болады.  **3-тарау. Қызметтер тізбесі, қызметтер көрсету тәртібі мен талаптары**  3.1. Оператор-кеңесшінің қызметтері Осы Шартқа №2, №4, №5, №6-1 қосымшалар болып табылатын қызметтер тізбесінде көрсетілген.  Оператор-кеңесші қосылу туралы өтінішке қол қойған кезде қосылу туралы өтініште "Қызметтер тізбесі" шартына қосымшаның тиісті нөмірін көрсетуге тиіс.  **4-тарау. Оператор-кеңесшінің құқықтары мен міндеттері**  **4.1. Оператор-кеңесші:**   1. Банктен шарт бойынша өз міндеттерін жүзеге асыру үшін қажетті ақпаратты (мәліметтерді, материалдарды) алуға. 2. Шартта көзделген орындалған міндеттемелер үшін Банк Басқармасының шешімінде көзделген мөлшерде және талаптарда сыйақы алуға **құқылы**.   **4.2. Оператор-кеңесші:**   1. клиенттерге тұрғын үй құрылысы жинақтарының жүйесі, ТҚЖ туралы шарттың талаптары, оны жасасудың ережелері мен талаптары, Банктің тарифтік бағдарламалары туралы егжей-тегжейлі және анық ақпарат беруге; 2. шартта көзделген қызметтерді көрсету кезінде банктің Орталық аппараты бөлімшесінің жауапты адамының ұсынымдары мен тапсырмаларын орындауға; 3. Банк қызметіне қайшы келетін және банктің іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратудың жолын кесуге; 4. коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтерді және құпия сипаттағы өзге де мәліметтерді жария етпеу туралы міндеттемеге (Шартқа №7 қосымша) қол қоюға, шарттың қолданылу мерзімі ішінде және ол аяқталғаннан кейін өзіне сеніп тапсырылған, қызметтік, банктік, коммерциялық, құпия және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтерді және банкте бар, Шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезеңінде өзіне белгілі болған мынадай мәліметтерді құпия сақтауға және жария етпеуге:  * техникалық және арнайы құжаттама, оның ішінде статистикалық ақпарат; * банктің өзінің, сондай-ақ оның клиенттерінің қаржы операцияларына байланысты мәліметтер; * егер Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша өзгеше талап етілмесе, оған белгіленген ақшалай сыйақының мөлшері; * Банк қызметіне байланысты мәліметтер, сондай-ақ Банк персоналы туралы мәліметтер; * Банк клиенттері шоттарының бар - жоғы, иелері мен нөмірлері, шоттар бойынша ақша қалдықтары мен қозғалысы, Банк пен оның клиенттерінің шоттарындағы ақша қалдықтары туралы мәліметтер;  1. Банктің ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау туралы міндеттемеге қол қоюға (Шартқа №8 қосымша) және оларды сақтауға; 2. Оператор-кеңесшінің қызметін реттейтін ішкі құжаттардың талаптарын, бұйрықтарды (өкімдерді), Банк басшылығының нұсқауларын мүлтіксіз және уақтылы орындауға; 3. осы Шарт бойынша міндеттерді адал, уақтылы және толық көлемде орындауға; 4. Шартты мерзімінен бұрын бұзған кезде ол банктен алған қолда бар материалдық құндылықтарды алдын ала тапсыруға, сондай-ақ Банкпен осы Шартты бұзу туралы келісімге қол қоюға (Банк шартты біржақты тәртіппен бұзған жағдайды қоспағанда); 5. клиенттерге телефон, бейне сервис және Банктегі басқа да коммуникация арналары арқылы банктің қызметтері мен өнімдері туралы кеңес беруге; 6. Қызмет көрсету кезінде клиенттерге қызмет көрсету, қарым-қатынас және электрондық хат алмасу тәртібін сақтауға; 7. Банк клиенттері мен қызметкерлеріне әдепті және әдепті (құрметпен) қатынасты сақтауға, сондай-ақ коммуникация арналары арқылы банк клиенттеріне қызмет көрсету стандарттарын сақтауға; 8. тіркеу туралы тиісті өтініш берілгенге дейін 10 (он) күннен кешіктірмей, кәсіпкерлік қызмет субъектісі ретінде тіркелу ниеті туралы Банкті хабардар етуге. Бұл жағдайда осы Шарт бұзылуға; 9. клиенттің Банк қызметін алуға қатысты шешіміне ықпал ететін мүдделер қақтығысына жол бермеу, мүдделер қақтығысына әкеп соғатын жағдай туындаған кезде оны жою жөніндегі іс-шараларды келісу мақсатында банкті дереу хабардар етуге; 10. Шарт талаптарының орындалуын жеке өзі жүзеге асыруға; 11. Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы" заңын және оның ережелерін іске асыру тетігін білуге, тұрғын үй құрылысы жинақ жүйесіне және Банктің қызметіне байланысты өз білімін ұдайы жетілдіруге, тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы Нормативтік құқықтық актілерді, Банктің тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы бойынша операциялар жүргізу туралы ішкі құжаттарын зерделеуге және оларды өз жұмысында ұдайы басшылыққа алуға; 12. Банк мүлкінің сақталуын қамтамасыз етуге және жұмыс процесінде Банкке мүліктік зиян келтіруге жол бермеуге; 13. 3 (үш) жұмыс күні ішінде банкке осы Шартта көрсетілген өз деректемелерінің өзгергені туралы, сондай-ақ оның жұбайының (зайыбының) немесе келесі жақын туыстарының: ата-аналары (ата-анасы), балалары, бала асырап алушылары, асырап алынған балалары, ата-анасы бір және ата-анасы бөлек аға-інілері мен апа-сіңлілері, атасы, әжесі, немерелері Банк арасындағы еңбек шарттарын жасасқаны туралы хабарлауға; 14. Банктің артық ақша сомасын (шарт талаптарына сәйкес келмейтін) қате төлеу фактісі анықталған кезде банктен жазбаша хабарлама алған күннен бастап 3 (үш) операциялық күн ішінде Банкке артық алынған ақша сомасын толығымен қайтаруға **міндетті.**   **4.3. Кеңесші оператордың келесілерге құқығы жоқ:**   1. Банк атынан шарттар, қандай да бір басқа құжаттар жасасу/қол қою; 2. осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау кезінде Банктің атынан клиенттердің (үшінші тұлғалардан) тұрғын үй құрылыс жинақтарына комиссиялық алым, жарналар сомасын және басқа да ақшаны қабылдау; 3. Банк атынан өзіне міндеттемелер алу; 4. Шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын басқа тұлғаға беру; 5. Банктің қызметіне қайшы келетін және Банктің іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратуға жол беру; 6. өз қызметінің Банкпен бәсекелестігін құрайтын қызметпен айналысу, атап айтқанда, басқа екінші деңгейдегі банктердің/ұйымдардың қызметтерін жарнамалау және тарату (басқа екінші деңгейдегі банктерге/ұйымдарға қызмет көрсетуге Банк рұқсат берген жағдайларды қоспағанда); 7. клиент үшін құжаттарды/өтініштерді толтыру/өңдеу бойынша қосымша қызметтер көрсету; 8. клиент үшін кез келген басқа электрондық қызметтерді жасау бойынша қосымша қызметтер көрсету.   4.4. Оператор-кеңесші Шарттың қолданылу шеңберінде оның нұсқаулары мен тапсырмаларын міндетті түрде орындай отырып, Департаменттің жауапты қызметкеріне есеп береді.  4.5. Қазақстан Республикасы Кәсіпкерлік кодексінің 35-бабы 2-тармағы талаптарының сақталуы үшін жауаптылық консультант операторға жүктеледі.  **5-тарау. Банктің құқықтары мен міндеттері**  **5.1. Банк:**   1. Оператор-кеңесші жұмысын тексеруді жүзеге асыруға; 2. Оператор-кеңесші тиісті ақпаратты корпоративтік электрондық пошта және өзге де коммуникация тәсілдері арқылы хабардар ету жолымен хабардар ете отырып, сыйақы төлеу мөлшерін, қызметтерді көрсету тәртібі мен талаптарын, сондай-ақ Шарттың кез келген өзге де талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге және/немесе толықтыруға. Бұл ретте көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу мөлшеріне өзгерістер және/немесе толықтырулар, сондай-ақ Шарттың кез келген талаптары олар күшіне енгенге дейін 3 (үш) жұмыс күні бұрын оператор-кеңесші жеткізіледі.   Оператор-кеңесші өзгерістер туралы хабардар ету фактісі корпоративтік электрондық пошта және коммуникацияның өзге де тәсілдері бойынша ақпаратты тарату күні болып саналады;   1. Оператор-кеңесші Шартта көзделген қызметтерді көрсету талаптарын бұзған кезде осы Шартты біржақты тәртіппен бұзуға;   4) Шартта көзделген шеңберде Оператор-кеңесшінің қызметін реттейтін бұйрықтар мен өкімдер шығаруға, нұсқаулар беруге;  5) оған Оператор-кеңесші келтірген кез келген зиянды (нұқсанды) өтеуге. Бұдан басқа, Банкке Оператор-кеңесшінің Шарт талаптарын бұзу салдарын жою бойынша барлық жанама шығыстар өтеледі;  6) Оператор-кеңесшіден Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, бұйрықтарға, өкімдерге, нұсқауларға, Банктің ішкі құжаттарына және Шартқа сәйкес өз міндеттерін орындауын талап етуге;  7) Оператор-кеңесшіні растаушы құжаттар ұсынылған және тиісті өтініш берілген күннен бастап 3 (үш) айдан аспайтын мерзімге науқастануына/босануына байланысты қызмет көрсетуден босатуға;  8) шартта көзделген жағдайларда Шартты бұзуға **құқылы.**  **5.2. Банк:**   1. Оператор-кеңесшіні Шарт бойынша Оператор-кеңесшінің қызметіне қатысты Банктің ішкі құжаттарымен қамтамасыз етуге; 2. Оператор-кеңесшіні тұрғын үй құрылысы жинақтары жүйесімен, Банктің операцияларымен, Банктің тарифтік бағдарламаларымен, Банктің оператор-кеңесшінің қызметіне қатысты ішкі құжаттарымен таныстыруға, оған оператор-кеңесшінің Шарт бойынша міндеттерін орындауы үдерісінде туындайтын барлық мәселелер бойынша ауызша да, жазбаша да түсініктемелер беруге; 3. Шарт талаптарына сәйкес Оператор-кеңесшіге сыйақы төлеуді жүзеге асыруға; 4. қызметтер көрсету уақытында Оператор-кеңесші Банктің үй-жайларына кіруді қамтамасыз етуге; 5. Оператор-кеңесшінің қызметтер көрсетуі үшін қажетті тиісті ақпараттық жүйелерге, бағдарламалық жасақтамаға және жабдықтарға қолжетімділік беруге; 6. Қазақстан Республикасының Салық кодексіне, Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы" заңына, Қазақстан Республикасының "Міндетті медициналық сақтандыру туралы" заңына сәйкес шарт бойынша төленуге жататын сомалардан салықтар мен әлеуметтік төлемдерді ұстап қалуға және аударуға; 7. қажет болған кезде Шарт бойынша Оператор-кеңесшіге төленген сыйақы сомалары, ұсталған салықтар мен әлеуметтік төлемдер туралы анықтамалар ұсынуға міндетті.   **6-тарау. Төлем талаптары**  6.1. Оператор-кеңесшіге Шарт бойынша көрсетілген қызметтер үшін сыйақы төлеу тәртібі, мөлшері және мерзімдері оператор-кеңесші танысқан Банк Басқармасының шешімдерінде көзделген талаптарда жүргізіледі.  6.2. Оператор-кеңесші міндеттемелерді тиісінше орындамаған жағдайда, шарт бойынша төлем Шартта және орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актісінде (Шартқа №9 қосымша) көзделген тұрақсыздық айыбының сомасы Банктің шотына түскеннен кейін жүргізіледі.  6.3. Шарт бойынша сыйақы, оның ішінде қосымша сыйақы төлеу кезінде сомадан Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен Қазақстан Республикасының Салық кодексінде, Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы" заңында, Қазақстан Республикасының "Міндетті медициналық сақтандыру туралы" заңында және басқа да құқықтық актілерде көзделген салықтар мен әлеуметтік төлемдер ұсталады.  6.4. Шарт бойынша сыйақыны және/немесе қосымша сыйақыны төлеу қаражатты осы Шартта көрсетілген оператор-кеңесшінің ағымдағы шотына аудару арқылы жүзеге асырылады.  6.5.Тараптардың орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актісіне қол қоюын Оператор-кеңесшінің динамикалық сәйестендіруді (ОТР коды) пайдалана отырып, электронды нысанда жүргізіледі.  Оператор- кеңесшінің тарапынан орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актісіне уақытылы қол қоймауы, көрсетілген қызметтер үшін ақы төлеу боцынша Банктың тарапынан жауапкершіліктің туындауына әкеліп соқпайды.  **7-тарау. Тараптардың жауапкершілігі**  7.1. Шартта көзделген міндеттемелерді бұзғаны үшін Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.  7.2. Оператор-кеңесші Шартта және Ережеде көзделген қызметтерді көрсету талаптарын бұзған кезде Шарт пен Ережені бұзудың әрбір фактісі үшін банк одан есепті кезең үшін сыйақы сомасының 10% (он пайызы) мөлшерінде айыппұл өндіріп алуға құқылы.  7.3. Шарттың талаптарында көзделген ақы төлеу мерзімдері бұзылған жағдайда, Оператор-кеңесші мерзімі өткен әрбір операциялық күн үшін шарт бойынша төленуге жататын соманың 0,1% (нөл бүтін оннан бір пайызы) мөлшерінде банктен тұрақсыздық айыбын өндіріп алуға құқылы.  7.4. Оператор-кеңесші Шарт бойынша міндеттемелерді бұзған, тиісінше орындамаған және осы әрекеттер (әрекетсіздік) Банкке не үшінші тұлғаларға зиян келтірген кезде көрсетілген залалдар (тікелей және жанама) Оператор-кеңесшінің есебінен толық өтеледі.  7.5. Оператор-кеңесші:   1. міндеттемелердің тиісінше орындалмауына және/немесе орындалмауына; 2. өзіне бекітіліп берілген мүліктің сақталуын қамтамасыз етпеуге; 3. қызметтер көрсету үдерісінде белгілі болған банктік және коммерциялық құпияның тиісінше құпиялылығын және сақталуын қамтамасыз етпеуге жауапты.   7.6. Оператор-кеңесші Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамаған және/немесе тиісінше орындамаған жағдайда тұрақсыздық айыбының сомасы орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актісінде көрсетіледі. Бұл ретте, оператор-кеңесші орындалған жұмыстар (көрсетілген қызметтер) актісіне қол қойылған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде Шартта көрсетілген банктің шотына аудару арқылы тұрақсыздық айыбын төлеуді жүргізуге міндетті.  **8-тарау. Қорытынды ережелер**  8.1. Осы Шарт Банк кеңесші-операторы қол қойған қосылу туралы өтінішті тіркеген күннен бастап күшіне енеді және қосылу туралы өтініште көрсетілген күннен бастап 1 (бір) жыл ішінде әрекет етеді.  Егер көрсетілген мерзім өткенге дейін Тараптардың ешқайсысы екінші Тарапқа оның бұзылғаны туралы жазбаша хабарлама жібермесе, осы мерзім өткеннен кейін Шарт әрбір келесі 12 айға автоматты түрде ұзартылады. Мұндай хабарлама шарттың бастапқы мерзімі немесе оны ұзартудың тиісті мерзімі өткенге дейін күнтізбелік 30 (отыз) күннен кешіктірілмей жіберілуге тиіс.  8.2. Шартты Тараптардың өзара келісімі бойынша да, Тараптардың бірінің бастамасы бойынша да бұзуға болады.  8.3. Шартты бұзу күніне дейін 1 (бір) ай бұрын оның Банкке жазбаша ескертуі шартымен кеңесші-операторының бастамасы бойынша біржақты тәртіппен бұзылуы мүмкін.  8.4. Шартты Банктің бастамасы бойынша біржақты тәртіппен бұзу кеңесші-операторы шартты бұзу туралы хабарлама жіберу арқылы жүзеге асырылады. Кеңесші-операторы көрсетілген хабарламаны алған күннен бастап не хабарламада көрсетілген кез келген мерзімде Шартты бұзуға болады.  8.5. Кеңесші-оператор Шартта көзделген қызметтерді көрсету шарттарын бұзған, оның ішінде Банк белгілеген жоспарлы көрсеткіштерді орындамаған жағдайлар туындаған және бұзған жағдайда, Банктің бастамасы бойынша шартты біржақты тәртіппен бұзуы; клиенттерден және басқа да тұлғалардан негізделген шағымдардың түсуі мүмкін.  8.6. Банктің кеңесші-операторды шартты бұзу туралы жазбаша ескертуі туралы талап Банк Шартта көзделген кеңесші-оператордың мекенжайы бойынша шартты бұзу туралы хабарлама жіберген жағдайда да орындалды деп есептеледі. Көрсетілген хабарлама адресаттың (кеңесші-оператордың) жоқ екендігі белгісімен Банкке пошта ұйымынан қайтарылған жағдайда (Банктің кеңесші-операторды жаңа мекенжай туралы ескертпей, көшуге байланысты және басқалары) шарт хат Банкке қайтарылған күннен бастап бұзылған болып есептеледі.  8.7. Шартты біржақты тәртіппен бұзған кезде Тараптар оны бұзған күнге дейін туындаған міндеттемелерді орындауға міндеттенеді. Шартты бұзу туралы жазбаша хабарламада Шарттың талаптарын сақтай отырып көрсетілген күн шартты бұзу күні болып есептеледі. | **СТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ**  **ДОГОВОРА ПОРУЧЕНИЯ**  **(ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ)**  (заключаемый с Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном))  **Глава 1. Общие положения**  1.1. Настоящие Стандартные условия договора поручения (договор присоединения) АО "Отбасы банк" (далее – Стандартные условия или Договор), действие которых распространяется на правоотношения АО "Отбасы банк" (далее – Банк) и Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) (далее – Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон), разработаны в рамках статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан.  Стандартные условия определены Банком и опубликованы на Интернет-ресурсе Банка (www.hcsbk.kz).  1.2. Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) самостоятельно знакомится с требованиями настоящих Стандартных условий. Стандартные условия едины для всех Операторов-консультантов/Операторов-консультантов (почтальонов) и могут быть приняты Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) не иначе как путем присоединения к Стандартным условиям в целом, в полном объеме, с чем Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) безусловно согласен. Принятие Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) Стандартных условий (присоединение к Договору) выражается путем подачи подписанного Заявления на заключение договора поручения и присоединения к Стандартным условиям (далее – Заявление о присоединении) (Приложение №1 к Договору).  1.3. Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) оказывает Банку услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.  1.4. Договор заключается путем акцепта Банком (выраженного в принятии/регистрации Заявления о присоединении) оферты Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) (содержащейся в Заявлении о присоединении).  1.5. В случае акцепта Банком оферты (оферт) Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) все документы, подписываемые Банком и Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном), 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 Банке. Внесение изменений в Договор осуществляются Банком в одностороннем порядке за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.  Принятие/регистрация Банком Заявления о присоединении Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) означает присоединение данного Заявления к Договору.  1.7. Подписанное Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) Заявление о присоединении в порядке, установленном Договором, свидетельствует о том, что Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) получил, прочитал, понял и принял Договор в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений. Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) 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 Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) в порядке, установленном Договором. Подписывая Заявление, Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) 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 Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона).  1.8. Стандартные условия, а также упомянутые в них приложения, заявления, принятые/ зарегистрированные Банком, формы/шаблоны, и иные документы представляют собой единый правовой документ и являются неотъемлемыми частями друг друга. Банк и Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) 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 регистрация Банком Заявления о присоединении, подписанного Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном).  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**  2.1. В соответствии с условиями Договора Банк поручает и оплачивает Оператору-консультанту/Оператору-консультанту (почтальону) вознаграждение, а Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон), принимает на себя обязательства оказывать Банку услуги по:   1. представлению услуги по привлечению клиентов согласно главы 3 Договора; 2. привлечению клиентов путем назначения встреч для дальнейшего открытия депозитов агентами Банка.   2.2. В соответствии с условиями Договора Банк поручает, а Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) принимает на себя обязательства добросовестно и в полном объеме оказывать услуги в пользу Банка.  2.3. Услуги должны осуществляться Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) в строгом соответствии с Правилами организации работы Операторов-консультантови агентов в Банке (далее – Правила) и условиями настоящего Договора.  2.4. Банк обязуется принять и оплатить услуги Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) в соответствии с условиями Договора.  Представителем Банка при взаимодействии с Оператором-консультантом/Оператора-консультанта (почтальона) выступает Департамент дистанционного обслуживания Банка (далее - Департамент).  **Глава 3. Перечень услуг, порядок и условия оказания услуг**  3.1. Услуги, оказываемые Оператором-консультантом/Оператор-консультантом (почтальоном) указаны в Перечнях услуг, являющихся Приложениями №2, №4, №5, №6-1, №6-2, №6-3 к настоящему Договору.  Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) при подписании Заявления о присоединении должен указать в Заявлении о присоединении соответствующий номер Приложения к Договору "Перечень услуг".  *(пункт 3.1. изменен РП № 108 от 12.07.2022 г., РП № 1 от 09.01.2023 г.)*, *(пункт 3.1. дополнен РП № 151 от 25.09.2023 г.),(пункт 3.1. дополнен РП № 168 от 02.11.2023 г.)*  **Глава 4. Права и обязанности**  **Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона)**  **4.1. Оператор-консультант**/**Оператор-консультант (почтальон) имеет право:**   1. получать от Банка информацию (сведения, материалы), необходимую для осуществления своих обязанностей по Договору. 2. получать вознаграждение за выполненные обязательства, предусмотренные Договором, в размере и на условиях, предусмотренных решением Правления Банка.   **4.2. Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) обязан:**   1. представлять клиентам подробную и достоверную информацию о системе жилищных строительных сбережений, условиях Договора о ЖСС, правилах и условиях его заключения, тарифных программах Банка; 2. выполнять рекомендации и поручения Ответственного лица подразделения Центрального аппарата Банка при оказании услуг, предусмотренных Договором; 3. пресекать распространение сведений, противоречащих деятельности Банка и подрывающих деловую репутацию Банка; 4. подписать Обязательство о неразглашении сведений, составляющих коммерческую тайну и иных сведений конфиденциального характера (Приложение №7 к Договору), 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; * размер установленного ему денежного вознаграждения, если иное не требуется по законодательству Республики Казахстан; * сведения, связанные с деятельностью Банка, 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;  1. подписать Обязательство о соблюдении требований информационной безопасности Банка (Приложение №8 к Договору) и соблюдать их; 2. неукоснительно и своевременно выполнять требования внутренних документов, приказы (распоряжения), указания руководства Банка, регулирующие деятельность Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона); 3. добросовестно, своевременно и в полном объеме выполнять обязанности по настоящему Договору; 4. при досрочном расторжении Договора предварительно сдать имеющиеся материальные ценности, полученные им у Банка, а также подписать с Банком Соглашение о расторжении настоящего Договора (за исключением случая расторжения Договора Банком в одностороннем порядке); 5. консультировать клиентов об услугах и продуктах Банка посредством телефона, видео сервиса и другим каналам коммуникации, имеющимся в Банке; 6. при оказании услуг соблюдать порядок обслуживания клиентов, общения и электронной переписки; 7. соблюдать этику и корректное (уважительное) отношение к клиентам и работникам Банка, а также соблюдать Стандарты обслуживания клиентов Банка посредством каналов коммуникации; 8. уведомить Банк о намерении зарегистрироваться в качестве субъекта предпринимательской деятельности не позднее чем за 10 (десять) дней до подачи соответствующего заявления о регистрации. В этом случае настоящий Договор подлежит расторжению;   12-1) уведомить Банк о намерении расторжения договора оказания услуг почтальоном в АО "Казпочта" (в отношении Оператора-консультанта (почтальона));  *(пункт 12-1 дополнен РП №151 от 25.09.2023 г.)*.   1. 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; 2. осуществлять исполнение условий Договора лично; 3. 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. обеспечивать сохранность имущества Банка и не допускать в процессе работы нанесения имущественного вреда Банку; 5. информировать в течение 3 (трех) рабочих дней Банк об изменениях своих реквизитов, указанных в настоящем Договоре, а также о заключении его супругом (-ой) или следующими близкими родственниками: родители (родитель), дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры, дедушка, бабушка, внуки трудовых договоров между Банком; 6. при выявлении факта ошибочной выплаты Банком излишней суммы денег (не соответствующую условиям Договора), возвратить Банку излишне полученную сумму денег полностью в течение 3 (трех) операционных дней с даты получения от Банка письменного уведомления.   **4.3. Оператор-консультант**/**Оператор-консультант (почтальон) 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. 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 дополнительные услуги по заполнению/обработке документов/заявлений за клиента; 8. оказывать дополнительные услуги по совершению любых других электронных услуг за клиента.   *(пункт 4.3. дополнен РП № 62 от 11.04.2023 г.)*.  4.4. Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) подотчетен Ответственному работнику Департамента с обязательным исполнением его указаний и поручений в рамках действия Договора.  4.5. Ответственность за соблюдение требований пункта 2 статьи 35 Предпринимательского Кодекса Республики Казахстан возлагается на Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона).  **Глава 5. Права и обязанности Банка**  **5.1. Банк имеет право:**   1. осуществлять проверку работы Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона); 2. в одностороннем порядке изменять и/или дополнять размер оплаты вознаграждения, порядок и условия оказания услуг, а также любые иные условия Договора, уведомив Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) путем уведомления соответствующей информации посредством корпоративной электронной почты и иными способами коммуникаций. При этом изменения и/или дополнения размера оплаты услуг, а также любые условия Договора доводятся до операторов-консультантов/Операторов-консультантов (почтальонов) за 3 (три) рабочих дня до их вступления в силу.   Фактом уведомления Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) об изменениях будет считаться дата рассылки информации по корпоративной электронной почте и иными способами коммуникаций;   1. расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке при нарушении Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) условии оказания услуг, предусмотренных Договором;   расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке при прекращении Оператором – консультантом (почтальоном) оказания услуг почтальона в АО "Казпочта;  *(подпункт 3 пункта 5.1. дополнен РП № 151 от 25.09.2023 г.)*   1. издавать приказы и распоряжения, давать указания, регулирующие деятельность Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) в рамках, предусмотренных Договором; 2. на возмещение любого вреда (ущерба), нанесенного ему Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном). Кроме того, Банку возмещаются все косвенные расходы по устранению последствий нарушений Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) условий Договора; 3. требовать от Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) выполнения им своих обязанностей в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан, приказами, распоряжениями, указаниями, внутренними документами Банка и Договором; 4. освободить Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) от оказания услуги по случаю болезни/родов на срок не более 3 (трех) месяцев с даты предоставления подтверждающих документов и подачи соответствующего заявления; 5. расторгнуть Договор в случаях, предусмотренных в Договоре.   **5.2. Банк обязуется:**   1. обеспечивать Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) внутренними документами Банка, касающимися деятельности Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) по Договору; 2. ознакомить Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) с системой жилищных строительных сбережений, операциями Банка, тарифными программами Банка, внутренними документами Банка, касающиеся деятельности Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона), давать ему как устные, так и письменные разъяснения по всем вопросам, возникающим у Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) в процессе выполнения им обязанностей по Договору; 3. осуществлять выплату вознаграждения Оператору-консультанту/Оператору-консультанту (почтальону) в соответствии с условиями Договора; 4. обеспечить доступ Оператору-консультанту/Оператору-консультанту (почтальону) в помещения Банка на время оказания услуг; 5. предоставить доступ к соответствующим информационным системам, программным обеспечениям и оборудованию которые необходимы для оказания Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) услуг; 6. удерживать и перечислять налоги и социальные платежи согласно Налоговому кодексу Республики Казахстан, Закону Республики Казахстан "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан", Закону Республики Казахстан "Об обязательном медицинском страховании" от сумм, подлежащих оплате по Договору; 7. при необходимости представлять справки о выплаченных Оператору-консультанту/Оператору-консультанту (почтальону) по Договору суммах вознаграждения, удержанных налогах и социальных платежах; 8. при необходимости оплачивать стоимость участия (в том числе проезд, проживание и визовый сбор) в технических учебах/ обучающих семинарах/ конференциях/ тренингах, проводимых Банком (в том числе зарубежных) в соответствии с условиями, определяемыми Банком.   *(подпункт 8 дополнен РП № 89 от 23.05.2023 г.)*.  **Глава 6. Условия оплаты**  6.1. Порядок, размер и сроки выплаты вознаграждения Оператору-консультанту/Оператору-консультанту (почтальону) за услуги, оказанные по Договору, производятся на условиях, предусмотренных в решениях Правления Банка, с которыми Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) ознакомился.  6.2. В случае ненадлежащего исполнения обязательств Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном), оплата по Договору производится после поступления на счет Банка суммы неустойки, предусмотренной Договором и Актом выполненных работ (оказанных услуг) (Приложение №9 к Договору).  6.3. При выплате вознаграждения по Договору, в том числе дополнительного вознаграждения из суммы удерживаются налоги и социальные платежи, предусмотренные Налоговым кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан", Законом Республики Казахстан "Об обязательном медицинском страховании" и другими правовыми актами в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.  6.4. Оплата вознаграждения и/или дополнительного вознаграждения по Договору осуществляется путем перечисления средств на текущий счет Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона), указанный в настоящем Договоре.  6.5. Подписание Сторонами Акта выполненных работ (оказанных услуг) производится в электронной форме с использованием Оператором - консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) динамической идентификации (ОТР код).  Несвоевременное подписание Акта выполненных работ (оказанных услуг) со стороны Оператора - консультанта/Оператора-консультанта (почтальона), не влечет возникновения ответственности у Банка по оплате за оказанные услуги."  *(пункт 6.5. дополнен РП № 203 от 01.12.2022 г.)*  6.6. Банк вправе выплачивать Оператору-консультанту/Оператору-консультанту (почтальону) дополнительно вознаграждение (при наличии средств в бюджете) в соответствии с условиями, установленными Порядком по определению фиксированного и дополнительного вознаграждения Сотрудников Департамента дистанционного обслуживания в АО "Отбасы банк". Размер дополнительного вознаграждения определяется Банком самостоятельно в рамках утвержденного бюджета на текущий год.  *(пункт 6.6. дополнен РП № 89 от 23.05.2023 г.)*.  **Глава 7. Ответственность Сторон**  7.1. За нарушение обязательств, предусмотренных Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.  7.2. При нарушении Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) условий оказания услуг, предусмотренных Договором и Правилами, за каждый факт нарушения Договора и Правил, Банк вправе взыскать с него штраф в размере 10% (десяти процентов) от суммы вознаграждения за отчетный период.  7.3. В случае нарушения сроков оплаты, предусмотренного условиями Договора, Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) вправе взыскать с Банка неустойку в размере 0,1% (ноль целых одной десятой процента) от подлежащей оплате суммы по Договору, за каждый операционный день просрочки.  7.4. При нарушении, ненадлежащем выполнении Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) обязательств по Договору и нанесении этими действиями (бездействием) убытков Банку либо третьим лицам, указанные убытки (прямые и косвенные) возмещаются полностью за счет Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона).  7.5. Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) несет ответственность за:   1. ненадлежащее исполнение и/или неисполнение обязательств; 2. необеспечение сохранности имущества, закрепленного за ним; 3. необеспечение надлежащей конфиденциальности и сохранности банковской и коммерческой тайны, ставшей известной в процессе оказания услуг.   7.6. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) своих обязательств по Договору, сумма неустойки указывается в Акте выполненных работ (оказанных услуг). При этом, Оператор-консультант/Оператор-консультант (почтальон) обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня подписания Акта выполненных работ (оказанных услуг) произвести выплату неустойки путем перечисления на счет Банка, указанный в Договоре.  **Глава 8. Заключительные положения**  8.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты регистрации Банком Заявления о присоединении, подписанного Оператором-консультантоми действует в течение 1 (одного) года с даты указанной в Заявлении о присоединении.  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.  Настоящий Договор вступает в силу с даты регистрации Банком Заявления о присоединении, подписанного Оператором-консультантом (почтальоном) и действует до полного исполнения обязательств по нему. Договор прекращает свое действие с даты расторжения гражданско-правового договора между АО "Казпочта" и Оператором-консультантом (почтальоном).  *(пункт 8.1. дополнен РП № 151 от 25.09.2023 г.)*  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 Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) 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 Оператору-консультанту/Оператору-консультанту (почтальону) уведомления о расторжении Договора. Расторжение Договора возможно с даты получения Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) указанного уведомления либо в любой срок, указанный в уведомлении.  8.5. Расторжение Договора в одностороннем порядке по инициативе Банка возможно в случае наступления случаев и нарушения Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) условии оказания услуг, предусмотренных Договором, в том числе невыполнения установленных Банком плановых показателей; поступление обоснованных жалоб от клиентов и других лиц; при прекращении оказания услуг почтальона в АО "Казпочта"  *(пункт 8.5. изменен РП № 151 от 25.09.2023 г.)*    8.6. Условие о письменном предупреждении Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) Банком о расторжении Договора, считается выполненным также в случае направления Банком уведомления о расторжении Договора по адресу Оператора – консультанта/Оператора-консультанта (почтальона), предусмотренному в Договоре. В случае возвращения указанного Уведомления в Банк от почтовой организации с отметкой отсутствия адресата (Оператора - консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) (в связи с переездом и прочее, без предупреждения Оператором-консультантом/Оператором-консультантом (почтальоном) 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. |

*Тапсырыс шартының (қосылу шарты)*

*стандартты талаптарына*

*№1 қосымша*

#### \_\_\_\_\_20\_\_ жылғы № \_\_\_\_"Отбасы банк" АҚ Тапсырма шартына (қосылу шарты) қызмет көрсету мен Стандартты талаптарына қосылуға

#### Ө Т І Н І Ш

(Оператор-кеңесшіден алынады)

Мен (Оператор-кеңесшінің аты-жөні), ЖСН: \_\_\_\_\_\_ мені Оператор-кеңесші позициясына қабылдауыңызды сұраймын.

|  |  |
| --- | --- |
| Ұялы телефон | +7 (...) ... ... .. |
| Нақты мекенжайы (тұратын жерінің мекенжайы) | ҚР, қ., даңғ./көш., үй,  пәтер |
| Жеке басты куәландыру құжатының нөмірі, кіммен берілді, қашан берілді |  |
| Туған күні - Туған жері |  |
| Электронды мекенжайы (бар болса) |  |

**Төмендегілерге қол қоя отырып, мен:**

* [www.hcsbk.kz](http://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 қосыламын.
* шартқа толығымен қосыламын.

**Соның ішінде мен келісемін:**

* Шартта белгіленген талаптармен оны өзгерту, соның ішінде:
* Банк, Шартқа менің алдын ала келісімімсіз біржақты тәртіпте өзгертулер енгізуге құқылы;
* Банк Шартпен көзделген тәртіпте Оператор-кеңесшінің келісімімен біржақты тәртіпте түзетуге құқылы;
* Шарттың өзгертілген редакциясымен мен келіспеген жағдайда, Шарттың өзгертілген редакциясы орналасқан күннен бастап 3 (үш) 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;
* енгізілген өзгертулерді есепке ала отырып, Шарт талаптарымен келіспеген жағдайда, мен Шарттың бұзылуы бұзу туралы жазбаша өтініш жазу және Шарт талаптары негізінде жүзеге асырылатынымен келісемін.

Мен Банкке Стандартты талаптардың № \_\_ қосымшасы болып табылатын Қызметтер тізбесіне сәйкес қызмет көрсетуге келісемін.

Шарттың стандартты талаптарымен (қосылу шарты) таныстым және келісемін.

Аты-жөні, қолы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Күні \_\_\_\_\_\_\_\_ж.

**Өтінішті қабылдаған: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(Қызметі) (Т.А.Ә.)

Қолы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Приложение №1*  *к Стандартным условиям договора поручения*  *(договору присоединения)* |

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

(принимаемое от Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона))

на оказание услуг и присоединения к Стандартным условиям договора поручения (договора присоединения) АО "Отбасы банк" № \_\_\_ от \_\_\_20\_\_ года

Я, (ФИО Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона)), ИИН: \_\_\_\_\_\_ прошу принять на позицию Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона).

|  |  |
| --- | --- |
| Мобильный телефон | +7 (...) ... ... .. |
| Фактический адрес (адрес места жительства) | РК, г. , пр./ул. , д. , кв. |
| Номер документа, удостоверяющего личность,  кем выдан, когда выдан |  |
| Дата рождения - Место рождения |  |
| Электронная почта (при наличии) |  |

**Подписываясь ниже, я подтверждаю:**

* что ознакомлен и согласен со Стандартными условиями договора поручения (договор присоединения) (далее - Договор), размещенными на сайте [www.hcsbk.kz,](http://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.

**В том числе я соглашаюсь:**

* с установленным в Договоре порядком его изменения, а именно, что:
* Банк вправе в одностороннем порядке без предварительного согласования со мной вносить изменения в Договор;
* Банк вправе корректировать параметры по Договору в одностороннем порядке при согласии Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона) в порядке, предусмотренном Договором;
* в случае моего несогласия с измененной редакцией Договора обязуюсь потребовать расторжение Договора в течение 3 (трех) календарных дней с даты размещения изменённой редакции Договора. Если в указанный срок требование по расторжению Договора не будет направлено в Банк данное обстоятельство означает мое согласие с новой (измененной) редакцией Договора, и присоединении к нему в целом с учетом внесенных изменений;
* 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.

Согласен оказывать Банку услуги согласно Перечню услуг, являющемуся Приложением № \_\_ к Стандартным условиям.

Ознакомлен и согласен со Стандартными условиями договора поручения (договора присоединения).

Ф.И.О., Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_г.

**Заявление принял: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(Должность) (Ф.И.О.)

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Тапсырыс шартының (қосылу шарты)*

*стандартты талаптарына*

*№2 қосымша*

*(Басқарманың 09.01.2023*

*№ 1 Шешімімен өзгертілді)*

**ҚЫЗМЕТТЕР ТІЗІМІ**

Консультант-оператор Шарт талаптарына сәйкес Банкте бар коммуникация[[1]](#footnote-1) арналары арқылы адал және толық көлемде төмендегідей қызметтерді, сондай-ақ Банктің басқа құрылымдық бөлімшелерін тарта отырып, талдауды талап ететін өтініштерді, шағымдар мен ұсыныстарды қоспағанда, Банктің сыртқы сайтындағы кері байланыс құралына келіп түсетін сұрақтарға, клиенттердің өтініштеріне жауаптар дайындау жөніндегі қызметтерді, телефон арқылы кіріс телефон қоңырауларын қабылдау және аудару бойынша қызметтерді Банкке көрсету міндеттемелерін өзіне алады:

1. Банктің әлеуетті клиенттеріне тұрғын үй құрылысы жинақтары туралы шарттың (бұдан әрі - ТҚЖ туралы шарт) талаптары, оны жасасу қағидалары мен талаптары, тұрғын үй құрылысы жинақтары жүйесі және Банкте қарыз беру тәртібі туралы толық және анық ақпарат/консультациялар беру;
2. Банктің қызметтері мен өнімдері туралы, оның ішінде тұрғын үй жинақтарын жинақтау және кредит беру мәселелері бойынша, төлемнің баламалы тәсілдері жөнінде жеке кабинет бойынша клиенттерді ақпараттандыру / консультация беру;
3. банктік қарыз алу үшін қажетті құжаттардың тізбесімен клиентті таныстыру және оған ұсыну;
4. клиенттерді Банктің алдағы және қолданыстағы акциялары туралы хабардар ету;
5. Банк агенттерінің кездесулерді тағайындау және депозитті одан әрі ашу үшін клиенттерді тартуы;
6. клиенттерден шағымдарды қабылдау және оларды Банктің тиісті бөлімшесіне беру;
7. "Сall back" опциясы бойынша қоңырау шалуды өңдеу;
8. ТҚЖ туралы шарттар бойынша ай сайынғы жарналардың мөлшерін айқындау бойынша қажетті есеп айырысуларды және қарыздар бойынша алдын ала есеп айырысуларды жүргізу;
9. клиенттерден қабылданған құжаттарды қабылдау, тексеру және өңдеу жөніндегі іс-қимылдарды жүзеге асыру;
10. Банк клиенттерін биометриялық сәйкестендіру жөніндегі іс-қимылдарды жүзеге асыру;
11. тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы салымды толықтыру мақсатында клиенттерді ынталандыру үшін Шығыс желіде телефон арқылы консультацияны жүзеге асыру;
12. тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) емделуге ақы төлеу үшін біржолғы зейнетақы төлемдерін пайдалану мәселелері бойынша клиенттерді хабардар ету/консультация беру;
13. жеке тұлғалармен ТҚЖ туралы шарт жасасу мақсатында тіркелген лидтер бойынша шығыс қоңыраулар жасау;
14. клиенттерден өтініштерді (шағымдарды, ұсыныстарды) қабылдау және оларды Банктің бағдарламалық жасақтамасында ресімдеу;
15. Банктің уәкілетті қызметкерлерінің әрі қарай депозитті ашуы үшін кіріс және шығыс желілерде телефон арқылы лидті құру;
16. Банктің бағдарламалық жасақтамасы арқылы, оның ішінде бейне сервис арқылы қашықтық тәсілмен қажетті іс-қимылдарды жүзеге асыру:

- жеке тұлғалармен ТҚЖ туралы шарт жасасу;

- ағымдағы шотты ашу;

- клиенттің карточкасына өзгерістер енгізу;

- алдын ала іріктеуге өтінім;

- Банктің бейне сервисі арқылы қашықтық тәсілмен біржолғы зейнетақы төлемдері үшін арнайы ағымдағы шотты ашу;

- Банктің бейне сервисі арқылы қашықтық тәсілмен біржолғы зейнетақы төлемдері үшін арнайы ағымдағы шотты жабу;

- ақша қаражатын айырбастауға және шетел валютасымен аударуға өтініштерді толтыру бойынша бейне сервис арқылы біржолғы зейнетақы төлемдерін алушыларға қызмет көрсету;

- кредиттік өтінімді қабылдау.

1. Банктің басқа құрылымдық бөлімшелерін тарта отырып, талдауды талап ететін өтініштерді, шағымдар мен ұсыныстарды қоспағанда, Банктің сыртқы сайтында кері байланыс құралына келіп түсетін сұрақтарға жедел жазбаша жауаптарды қарау және дайындау;
2. қажет болған жағдайларда азаматтардың өтінішінде баяндалған ақпаратты нақтылау мақсатында клиентке шығыс қоңырауды жүзеге асыру;
3. ТҚЖ туралы шарттың талаптары, оны жасасу және орындау қағидалары мен талаптары, Банктің операцияларды жүргізуінің жалпы шарттары, Банктің тарифтік бағдарламалары, Салым және қарыздарды беру (өтеу) шарттары, тұрғын үй қарызын алу үшін бағалау көрсеткішінің мәні, Банк іске асыратын бағдарламалар мен жобалар, төлем мөлшері мен тәртібі туралы клиенттерге ақпарат беру/консультация беру, банк комиссиялары, автотөлемді ресімдеу, төлемнің баламалы тәсілдері бойынша, сондай-ақ тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) емделуге ақы төлеу үшін біржолғы зейнетақы төлемдерін пайдалану мәселелері бойынша кеңес беру;
4. клиентке сәйкестендіру/аутентификация арқылы, оның ішінде клиенттерге шығыс қоңырау шалу кезінде код сөзі негізінде шоттар бойынша қаржылық ақпарат беру;
5. тұрғын үй құрылысы бағдарламаларына қатысуға өтінім беру кезінде клиенттерге "Интернет-банкинг" жұмысы, "Otbasy bank" мобильді қосымшасы, "Оtbasybank.kz жылжымайтын мүлік порталы" ақпараттық жүйесінің жұмысы бойынша түсіндірмелер жүргізу";
6. шоттар, кезекті брондау бойынша ақпарат алу, Банктің өнімдері мен қызметтері туралы ақпаратты зерделеу кезінде клиенттердің чат-ботты пайдалануы бойынша клиенттерге түсіндірмелер жүргізу;
7. іске асырылатын/пилоттық жобалар шеңберінде клиенттерге қызмет көрсету;
8. Банктің уәкілетті қызметкерлерімен депозитті одан әрі ашу үшін лидті құру;
9. клиенттерді ақпараттық-анықтамалық қолдауды жүзеге асыру;

26) клиенттерден Консультант-операторға/Қашықтықтан қызмет көрсету орталығының операторына, Банктің ахуалдық мониторингі бөлімшесінің қызметкерлеріне келіп түсетін кіріс телефон қоңырауларын қабылдау және аудару ("Отбасы банк" АҚ клиенттеріне қызмет көрсету стандарттарында коммуникация арналары арқылы айқындалған жағдайда, клиенттің Банк филиалы бөлімшесі басшысының қызметкерімен/қабылдау бөлмесімен қосылуын жүзеге асыруға жол беріледі);

27) абоненттерден келіп түскен кіріс телефон қоңырауларын Банктің қабылдаушы басшылық қызметкерлерінің, Банктің Орталық аппараты қызметкерлерінің, Банк филиалдарының қабылдау басшыларының хатшыларының телефон нөмірлеріне қабылдау және аудару.

*Приложение №2*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

*(изменено РП №1 от 09.01.2023г.)*

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**

Оператор-консультант в соответствии с условиями Договора принимает на себя обязательства добросовестно и в полном объеме оказывать Банку следующие услуги посредством каналов коммуникации¹, имеющихся в Банке, а также услуги по подготовке ответов на обращения клиентов на вопросы, поступающие на инструмент обратной связи на внешнем сайте Банка, за исключением обращений, требующих анализа с привлечением других структурных подразделений Банка, жалоб и предложений, услуги по приему и переводу входящих телефонных звонков посредством телефона:

1. предоставление потенциальным клиентам Банка подробной и достоверной информации/консультаций об условиях договора о жилищных строительных сбережениях (далее - Договор о ЖСС), правилах и условиях его заключения, по системе жилищных строительных сбережений и порядку предоставления займов в Банке;
2. информирование/консультирование клиентов об услугах и продуктах Банка, в том числе по вопросам накопления жилищных сбережений и кредитования, об альтернативных способах оплаты, по личному кабинету;
3. ознакомление и предоставление клиенту перечня необходимых документов для получения банковского займа;
4. информирование клиентов о предстоящих и действующих акциях Банка;
5. привлечение клиентов для назначения встреч и дальнейшего открытия депозита агентами Банка;
6. приём жалоб от клиентов и передача их в соответствующее подразделение Банка;
7. обработка звонка по опции "Call back";
8. проведение необходимых расчетов по определению размеров ежемесячных взносов по Договорам о ЖСС и предварительных расчетов по займам;
9. осуществление действий по приему, проверке и обработке документов, принятых от клиентов;
10. осуществление действий по биометрической идентификации клиентов Банка;
11. осуществление консультации по телефону на исходящей линии для стимулирования клиентов в целях пополнения вклада о жилищных строительных сбережениях;
12. информирование/консультирование клиентов по вопросам использования единовременных пенсионных выплат для улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения;
13. совершение исходящих звонков по зарегистрированным лидам с целью заключения Договора о ЖСС с физическими лицами;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¹каналы коммуникации – телефон, видео сервис, обратная связь через внешний сайт Банка, браузерные и мобильные push уведомления, текстовые сообщения (sms), чаты, Интернет-ресурс Банка (внешний сайт Банка, Интернет-банкинг Банка, информационная система "Портал недвижимости otbasybank.kz", мобильное приложение "Otbasy bank").

1. прием от клиентов Обращений (жалоб, предложений) и их оформление в программном обеспечении Банка;
2. создание лида по телефону на входящей и исходящей линии для дальнейшего открытия депозита уполномоченными работниками Банка;
3. осуществление необходимых действий через программное обеспечение Банка, в том числе дистанционным способом посредством видео сервиса:

* заключение Договора о ЖСС с физическими лицами;
* открытие текущего счета;
* внесение изменений в карточку клиента;
* заявка на предварительную квалификацию;
* открытие специального текущего счета для единовременных пенсионных выплат дистанционным способом посредством видео сервиса Банка;
* закрытие специального текущего счета для единовременных пенсионных выплат дистанционным способом посредством видео сервиса Банка;
* обслуживание получателей единовременных пенсионных выплат посредством видео сервиса по заполнению заявлений на конвертацию денежных средств и на перевод в иностранной валюте;
* прием кредитной заявки.

1. рассмотрение и подготовка оперативных письменных ответов на вопросы, поступающие на инструмент обратной связи на внешнем сайте Банка, за исключением обращений, требующих анализа с привлечением других структурных подразделений Банка, жалоб и предложений;
2. в необходимых случаях осуществление исходящего звонка клиенту с целью уточнения информации, изложенной в обращении граждан;
3. информирование/консультирование, предоставление клиентам информации об условиях Договора о ЖСС, правилах и условиях его заключения и исполнения, общих условиях проведения Банком операций, тарифных программах Банка, условиях вклада и предоставления (погашения) займов, значении оценочного показателя для получения жилищного займа, реализуемых Банком программах и проектах, размерах и порядке оплаты комиссии Банка, консультирование по вопросам оформления автооплаты, альтернативных способах оплаты, а также по вопросам использования единовременных пенсионных выплат для улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения;
4. предоставление клиенту финансовой информации по счетам посредством идентификации/аутентификации, в том числе по кодовому слову при совершении исходящего звонка клиентам;
5. проведение разъяснений клиентам по работе "Интернет-банкинга", мобильного приложения "Otbasy bank", по работе информационной системы "Портал недвижимости otbasybank.kz" при подаче заявок на участие в программах жилищного строительства;
6. проведение разъяснений клиентам по использованию чат-бота клиентами при получении информации по счетам, бронированию очереди, изучении информации о продуктах и услугах Банка;
7. обслуживание клиентов в рамках реализуемых/пилотных проектов;
8. создание лида для дальнейшего открытия депозита уполномоченными работниками Банка;
9. осуществление информационно-справочной поддержки клиентов;
10. прием и перевод входящих телефонных звонков, поступающих от клиентов на Оператора-консультанта/Оператора центра дистанционного обслуживания, работников подразделения ситуационного мониторинга Банка (в случае, определенном Стандартами обслуживания клиентов АО "Отбасы банк" посредством каналов коммуникации, допускается осуществление соединения клиента с работником/приемной руководителя отделения филиала Банка);
11. прием и перевод входящих телефонных звонков, поступающих от абонентов на телефонные номера секретарей приемных руководящих работников Банка, работников Центрального аппарата Банка, приемных руководителей филиалов Банка.

*Тапсырыс шартының (қосылу шарты)*

*стандартты талаптарына*

*№3 қосымша*

*(№3 қосымша 09.01.2023 ж. №1 Басқарма*

*Шешімімен алынып тасталды)*

*Приложение №3*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

*(приложение №3 исключено РП № 1 от 09.01.2023 г.)*

*Тапсырыс шартының (қосылу шарты)*

*стандартты талаптарына*

*№4 қосымша*

*(Басқарманың 09.01.2023*

*№ 1 Шешімімен өзгертілді)*

**ҚЫЗМЕТТЕР ТІЗІМІ**

Оператор-кеңесші Шарт талаптарына сәйкес өзіне әлеуметтік желілерде хат алмасу, YouTube бейнехостингі және хабарламалармен шұғыл алмасу жүйелерінде арқылы Банкке мынадай қызметтерді адал және толық көлемде көрсету міндеттемесін қабылдайды:

1. клиенттермен әлеуметтік желілерде , жеке хабарламалар мен түсініктемелерде сұрақтарға жауап беруді қамтитын YouTube видеохостингінде кері байланысты жүзеге асыру;
2. жедел хабар алмасу жүйелерінде клиенттерге қызмет көрсету үшін чаттарға түсетін кіріс хабарламаларды қабылдау және өңдеу;
3. ақпарат беру/кеңес беру, клиенттерге тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы шарттың (бұдан әрі-Шарт) талаптары туралы ақпарат беру талаптары, Банктің операцияларды жүргізуінің жалпы талаптары, Банктің тарифтік бағдарламалары, салым салу және қарыздарды беру (өтеу) талаптары, тұрғын үй қарызын алу үшін бағалау көрсеткішінің мәні, Банк іске асыратын бағдарламалар мен жобалар, банк комиссиясының мөлшері мен төлеу тәртібі туралы мәселелерді талқылау, автоақыны ресімдеу, төлеудің балама тәсілдері мәселелері бойынша, сондай-ақ тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) емделуге ақы төлеу үшін біржолғы зейнетақы төлемдерін пайдалану;
4. клиенттерге кеңес беру кезінде ТҚЖ туралы шарттар бойынша ай сайынғы жарналардың мөлшерлерін айқындау бойынша қажетті есеп айырысуларды және қарыздар бойынша алдын ала есеп айырысуларды жүргізу;
5. клиенттерге шоттар бойынша, сәйкестендіру/аутентификациялау арқылы қосымша параметрлер бойынша, оның ішінде клиенттерге шығыс қоңырау жасалған және чаттардағы хат алмасуларда клиенттерге қызмет көрсетілген кезде код сөзі бойынша қаржылық ақпарат беру;
6. клиенттерге ақпарат беру:

* тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламалары бойынша және жеке құрылыс салушылардан нысандар туралы;
* Банкте ашылған ТҚЖ туралы шоттар/шарттар бойынша;
* несие өтінімінің мәртебесі туралы;
* және өзге де ақпарат;

1. клиенттердің Банктің сыртқы сайтында шағымдар/ұсыныстар/алғыс хаттарын ресімдеу кезінде кеңес беру;
2. клиенттің келіп түскен сұрау салуы негізінде банк филиалының клиентпен кері байланысын қамтамасыз ету;
3. тұрғын үй құрылысы бағдарламаларына қатысуға өтінім беру кезінде клиенттерге "Интернет-банкинг", "Otbasy bank" мобильді қосымшасының жұмысы, "otbasybank.kz жылжымайтын мүлік порталы" ақпараттық жүйесінің жұмысы бойынша түсіндірмелер жүргізу;
4. клиенттерге шоттар бойынша ақпарат алу, кезекті брондау, Банктің өнімдері мен қызметтері туралы ақпаратты зерделеу кезінде клиенттердің чатботты пайдалануы бойынша түсіндірулер жүргізу;
5. іске асырылатын/пилоттық жобалар шеңберінде клиенттерге қызмет көрсету;
6. Банктің уәкілетті қызметкерлері депозитті одан әрі ашу үшін лид құру;
7. Банктік қарыз алу үшін қажетті құжаттар тізбесімен танысу және клиентке ұсыну;
8. клиенттерді ақпараттық-анықтамалық қолдауды жүзеге асыру.

*Приложение №4*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

*(изменено РП №1 от 09.01.2023г.)*

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**

Оператор-консультант в соответствии с условиями Договора принимает на себя обязательства добросовестно и в полном объеме оказывать Банку следующие услуги посредством переписки в социальных сетях, видеохостинга YouTube и в системах мгновенного обмена сообщениями:

1. осуществление обратной связи с клиентами в социальных сетях[[2]](#footnote-2), видеохостинге YouTube, включающей в себя предоставление ответов на вопросы в личных сообщениях и комментариях.
2. прием и обработка входящих сообщений, поступающих в чаты для обслуживания клиентов в системах мгновенного обмена сообщениями;
3. информирование/консультирование, предоставление клиентам информации об условиях договора о жилищных строительных сбережениях (далее - договор о ЖСС), правилах и условиях его заключения и исполнения, общих условиях проведения Банком операций, тарифных программах Банка, условиях вклада и предоставления (погашения) займов, значении оценочного показателя для получения жилищного займа, реализуемых Банком программах и проектах, размерах и порядке оплаты комиссии Банка, консультирование по вопросам оформления автооплаты, альтернативных способах оплаты, а также по вопросам использования единовременных пенсионных выплат для улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения;
4. при консультировании клиентов проведение необходимых расчетов по определению размеров ежемесячных взносов по договорам о ЖСС и предварительных расчетов по займам;
5. предоставление клиенту финансовой информации по счетам, по дополнительным параметрам посредством идентификации/аутентификации, в том числе по кодовому слову при совершении исходящего звонка клиентам и обслуживании клиентов в переписках в чатах;
6. предоставление клиентам информации:

* об объектах по государственным программам жилищного строительства и от частных застройщиков;
* по открытым в Банке счетам/договорам о ЖСС;
* о статусе кредитной заявки;
* и иной информации;

1. консультирование при оформлении клиентами жалоб/предложений/благодарностей на внешнем сайте Банка;
2. обеспечение обратной связи филиала Банка с клиентом на основании поступившего запроса клиента;
3. проведение разъяснений клиентам по работе "Интернет-банкинга", мобильного приложения "Otbasy bank", по работе информационной системы "Портал недвижимости otbasybank.kz" при подаче заявок на участие в программах жилищного строительства;
4. проведение разъяснений клиентам по использованию чатбота клиентами при получении информации по счетам, бронированию очереди, изучении информации о продуктах и услугах Банка;
5. обслуживание клиентов в рамках реализуемых/пилотных проектов;
6. создание лида для дальнейшего открытия депозита уполномоченными работниками Банка;
7. ознакомление и предоставление клиенту перечня необходимых документов для получения банковского займа;
8. осуществление информационно-справочной поддержки клиентов.

*Тапсырыс шартының (қосылу шарты)*

*стандартты талаптарына*

*№5 қосымша*

**ҚЫЗМЕТТЕР ТІЗІМІ**

Оператор-кеңесші Шарт талаптарына сәйкес мүмкіндіктері шектеулі (есту қабілеті бұзылған (нашар еститін және/немесе саңырау), сөйлеу қабілеті бұзылған) клиенттерді тарту бойынша сурдоаударманы пайдалана отырып, Банкке бейне сервис арқылы мынадай қызметтерді адал және толық көлемде көрсету міндеттемесін өзіне алады:

1. Банктің әлеуетті клиенттеріне тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы шарттың (бұдан әрі - ТҚЖ туралы шарт) талаптары, оны жасасудың ережесі мен шарттары туралы толық және анық ақпарат беру;
2. бейне сервис арқылы кеңес беру бойынша қызметтер көрсету, олар мыналарды қамтиды:

* клиенттерге банктің қызметтері мен өнімдері туралы, жинақтау және кредит беру мәселелері бойынша, төлеудің балама тәсілдері туралы, жеке кабинет бойынша ақпарат беру/кеңес беру, клиенттерге тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы шарттың талаптары туралы ақпарат беру (бұдан әрі – талаптары, Банктің операцияларды жүргізуінің жалпы талаптары, Банктің тарифтік бағдарламалары, салым салу және қарыздарды беру (өтеу) талаптары, тұрғын үй қарызын алу үшін бағалау көрсеткішінің мәні, Банк іске асыратын бағдарламалар мен жобалар, Банк комиссиясының мөлшері мен төлеу тәртібі туралы ақпарат беру, автотөлемді ресімдеу мәселелері бойынша консультация беру, сондай-ақ тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) емделуге ақы төлеу үшін біржолғы зейнетақы төлемдерін пайдалану;
* Банктік қарыз алу үшін қажетті құжаттар тізбесімен танысу және клиентке ұсыну;
* кіріс бейне қоңыраулар түскен кезде клиенттерді Банктің алдағы және қолданыстағы акциялары туралы хабардар ету;
* Банк агенттерімен кездесу тағайындау және депозитті одан әрі ашу үшін клиенттерді тарту;
* бейне сервис арқылы кеңес беру кезінде ТҚЖ туралы шарттар бойынша ай сайынғы жарналардың мөлшерін анықтау бойынша қажетті есептерді және қарыздар бойынша алдын ала есептеулерді жүргізу;
* клиенттерден қабылданған құжаттарды қабылдау, тексеру және өңдеу бойынша іс - қимылдарды жүзеге асыру;
* Банк клиенттерін биометриялық сәйкестендіру бойынша іс-әрекеттерді жүзеге асыру;

1. жеке тұлғалармен ТҚЖ туралы шарт жасасу мақсатында тіркелген көшбасшылар бойынша шығыс қоңыраулар жасау;
2. клиенттерден өтініштерді (шағымдарды, ұсыныстарды) қабылдау және оларды Банктің бағдарламалық жасақтаманы ресімдеу;
3. Банктің уәкілетті қызметкерлері депозитті одан әрі ашу үшін телефон арқылы лида құру;
4. қажетті іс-әрекеттерді Банктің бағдарламалық жасақтама арқылы, оның ішінде бейне сервис арқылы қашықтықтан жүзеге асыру:

* жеке тұлғалармен ТҚЖ туралы шарт жасасу;
* ағымдағы шотты ашу;
* клиенттің карточкасына өзгерістер енгізу;
* алдын ала біліктілікке өтінім беру;
* біржолғы зейнетақы төлемдері үшін банктің бейне сервисі арқылы қашықтықтан арнайы ағымдағы шот ашу;
* біржолғы зейнетақы төлемдері үшін арнайы ағымдағы шотты Банктің бейне сервисі арқылы қашықтықтан жабу;
* ақшалай қаражатты айырбастауға және шетел валютасында аударуға арналған өтініштерді толтыру бойынша бейне сервис арқылы біржолғы зейнетақы төлемдерін алушыларға қызмет көрсету;
* несиелік өтінімді қабылдау.

*Приложение №5*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

*(изменено РП №1 от 09.01.2023г.)*

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**

Оператор-консультант в соответствии с условиями Договора принимает на себя обязательства добросовестно и в полном объеме оказывать Банку посредством видео сервиса следующие услуги с использованием сурдоперевода по привлечению клиентов с ограниченными возможностями (нарушение слуха (слабослышащие и/или глухие), нарушение речи):

1. предоставление потенциальным клиентам Банка подробной и достоверной информации об условиях договора о жилищных строительных сбережениях (далее - Договор о ЖСС), правилах и условиях его заключения;
2. оказание услуг по консультированию посредством видео сервиса, которые включают в себя:

* информирование/консультирование клиентов об услугах и продуктах Банка, по вопросам накопления и кредитования, об альтернативных способах оплаты, по личному кабинету, предоставление клиентам информации об условиях договора о жилищных строительных сбережениях (далее – договор о ЖСС), правилах и условиях его заключения и исполнения, общих условиях проведения Банком операций, тарифных программах Банка, условиях вклада и предоставления (погашения) займов, значении оценочного показателя для получения жилищного займа, реализуемых Банком программах и проектах, размерах и порядке оплаты комиссии Банка, консультирование по вопросам оформления автооплаты, а также информирование/консультирование клиентов по вопросам использования единовременных пенсионных выплат для улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения;;
* ознакомление и предоставление клиенту перечня необходимых документов для получения банковского займа;
* информирование клиентов о предстоящих и действующих акциях Банка при поступлении входящих видео звонков;
* привлечение клиентов для назначения встреч и дальнейшего открытия депозита агентами Банка;
* при консультировании посредством видео сервиса проведение необходимых расчетов по определению размеров ежемесячных взносов по Договорам о ЖСС и предварительных расчетов по займам;
* осуществление действий по приему, проверке и обработке документов, принятых от клиентов;
* осуществление действий по биометрической идентификации клиентов Банка;

1. совершение исходящих звонков по зарегистрированным лидам с целью заключения Договора о ЖСС с физическими лицами;
2. прием от клиентов Обращений (жалоб, предложений) и их оформление в программном обеспечении Банка;
3. создание лида по телефону для дальнейшего открытия депозита уполномоченными работниками Банка;
4. осуществление необходимых действий через программное обеспечение Банка, в том числе дистанционным способом посредством видео сервиса:

* заключение Договора о ЖСС с физическими лицами;
* открытие текущего счета;
* внесение изменений в карточку клиента;
* заявка на предварительную квалификацию;
* открытие специального текущего счета для единовременных пенсионных выплат дистанционным способом посредством видео сервиса Банка;
* закрытие специального текущего счета для единовременных пенсионных выплат дистанционным способом посредством видео сервиса Банка;
* обслуживание получателей единовременных пенсионных выплат посредством видео сервиса по заполнению заявлений на конвертацию денежных средств и на перевод в иностранной валюте;
* прием кредитной заявки.

*Тапсырыс шартының (қосылу шарты)*

*стандартты талаптарына*

*№6 қосымша*

*(№6 қосымша 09.01.2023 ж. №1 Басқарма*

*Шешімімен алынып тасталды)*

*Приложение №6*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

*(приложение №6 исключено РП № 1 от 09.01.2023 г.).*

*Тапсырыс шартының (қосылу шарты)*

*стандартты талаптарына*

*№6-1 қосымша*

*(Басқарманың 12.07.2022 ж. №108 Шешімімен толықтырылды)*

**ҚЫЗМЕТТЕР ТІЗІМІ**

Консультант-оператор Шарт талаптарына сәйкес өзіне адал ниетпен және тікелей Банк бөлімшелерінде клиентке коммуникация арналары арқылы операциялар жүргізу жолымен Банктің қызметтерін алу жөнінде кеңес беру жөнінде Банкке төмендегідей қызметтерді көрсетуге міндеттеме алады:

1) консультант-әкімші болмаған жағдайда клиенттің кездесуі, бастапқы қажеттіліктерді анықтау;

2) Консультант-әкімші болмаған жағдайда, клиенттің ЖСН-ін қажетті операцияға және өтініштің тиісті тілінде міндетті түрде енгізе отырып, ЭКЖ (электрондық кезек жүйесі) арқылы клиентке талондар беру;

3) клиенттің өз бетінше операция жасауы үшін клиентті өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жіберу;

4) клиентке "Отбасы банк" АҚ-да электрондық банктік қызметтерді көрсету қағидаларына сәйкес коммуникация арналарын, жеке тұлғалар үшін қолданыстағы қызметтер карталарын (қызметтерді көрсету арналары) пайдалану бойынша консультация беру;

5) Банкте ЭКЖ-ны басқарудың белгіленген стандарттарына сәйкес клиентке консультация беруді қамтамасыз ету;

6) клиенттің сұрауы бойынша Банктің қызметтері, өнімдері, тарифтері туралы консультация беру;

7) клиенттің сұрауы бойынша Банктің алдағы және қолданыстағы акциялары туралы консультация беру;

8) тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) емделуге ақы төлеу үшін біржолғы зейнетақы төлемдерін пайдалану мәселелері бойынша клиентке консультация беру;

9) клиенттерге тұрғын үйді жалға беруді субсидиялау мәселелері бойынша кеңес беру;

10) клиентті коммуникация арналары арқылы Банктің қызметтерін алуға барынша қайта бағдарлау және келуді брондауды жою мақсатында банк бөлімшесіне баруды брондаған клиентке шығыс қоңырауды жүзеге асыру;

11) қолданыстағы кері байланыс құралдары бойынша клиентке кеңес беру.

*Приложение №6-1*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

*(дополнено РП №108 от 12.07.2022г.)*

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**

Оператор-консультант в соответствии с условиями Договора принимает на себя обязательства добросовестно и в полном объеме оказывать Банку следующие услуги непосредственно в отделениях Банка по консультированию клиента по получению услуг Банка путем проведения операций клиентом посредством каналов коммуникации:

1. встреча клиента, выявление первичных потребностей, в случае отсутствия Консультанта-администратора;
2. выдача талонов клиенту посредством СЭО с обязательным вводом ИИН клиента на необходимую операцию и на соответствующем языке обращения, в случае отсутствия Консультанта-администратора;
3. направление клиента в зону самообслуживания для совершения операции клиентом самостоятельно;
4. консультирование клиента по использованию каналов коммуникации согласно Правилам предоставления электронных банковских услуг в АО "Отбасы банк", Карты действующих услуг для физических лиц (каналы предоставления услуг);
5. обеспечение консультации клиента в соответствии с установленными стандартами управления СЭО в Банке;
6. предоставление консультации об услугах, продуктах, тарифах Банка по запросу клиента;
7. предоставление консультации о предстоящих и действующих акциях Банка по запросу клиента;
8. консультирование клиента по вопросам использования единовременных пенсионных выплат для улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения;
9. консультирование клиентов по вопросам субсидирования аренды жилья;
10. осуществление исходящего звонка клиенту, забронировавшему посещение в отделение Банка, с целью максимального переориентирования клиента на получение услуг Банка посредством каналов коммуникации и отмены бронирования посещения;
11. консультирование клиента по действующим инструментам обратной связи.

*Приложение №6-2*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

*(дополнено РП №151 от 25.09.2023 г.)*

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**

Перечень услуг, оказываемых Операторами-консультантами (почтальонами) по сопровождению клиента по получению услуг Банка путем проведения операций клиентом посредством каналов коммуникации:

1. консультирование клиента по использованию каналов коммуникации ("Интернет-банкинга", мобильного приложения "Otbasy bank", по работе информационной системы "Портал недвижимости otbasybank.kz"), согласно Правилам предоставления электронных банковских услуг в АО "Отбасы банк";
2. создание заявки для дальнейшего открытия депозита, в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка;
3. создание заявки для дальнейшего консультирования, проведения предквалификации, приема кредитной заявки и получения банковского займа исполнителем, осуществляющим услуги по приему кредитных заявок;
4. информирование клиента по условиям программы "С дипломом - в село";
5. проведение разъяснений клиентам по работе "Интернет-банкинга", мобильного приложения "Otbasy bank", по работе информационной системы "Портал недвижимости otbasybank.kz" при подаче заявок на участие в программах жилищного строительства;
6. напоминание клиентам о регулярном пополнении депозита на рекомендуемую сумму.

*Приложение №6-3 к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

*(дополнено РП №168 от 02.11.2023 г.)*

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**

Оператор-консультант в соответствии с условиями Договора принимает на себя обязательства добросовестно и в полном объеме оказывать Банку, в рамках обслуживания входящих и исходящих аудио звонков и подготовки ответов на обращения клиентов, на вопросы, поступающие на инструмент обратной связи на внешнем сайте Банка, следующие услуги:

1. предоставление клиентам Банка подробной и достоверной информации об условиях договора о жилищных строительных сбережениях, правилах и условиях его заключения;
2. информирование/консультирование клиентов об услугах и продуктах Банка по вопросам накопления жилищных сбережений и кредитования, об альтернативных способах оплаты, по личному кабинету;
3. ознакомление и предоставление клиенту перечня необходимых документов для получения банковского займа;
4. обработка звонка по опции "Call back";
5. проведение необходимых расчетов по определению размеров ежемесячных взносов по Договорам о ЖСС и предварительных расчетов по займам;
6. осуществление действий по приему, проверке и обработке документов, принятых от клиентов;
7. осуществление консультации по телефону на исходящей линии в целях информирования/консультирования клиентов об услугах и продуктах Банка по вопросам накопления жилищных сбережений и кредитования, в том числе по действующим и реализуемым программам Банка;
8. предоставление клиенту финансовой информации по счетам посредством идентификации/аутентификации, в том числе по кодовому слову при совершении исходящего звонка клиентам;
9. проведение разъяснений клиентам по работе "Интернет-банкинга", мобильного приложения "Otbasybank", по работе портала недвижимости baspana.kz при подаче заявок на участие в программах/ по поданным заявкам на программы жилищного строительства;
10. обслуживание клиентов в рамках, реализуемых/пилотных проектов;
11. рассмотрение и подготовка оперативных письменных ответов на вопросы, поступающие на инструмент обратной связи на внешнем сайте Банка;
12. осуществление информационно-справочной поддержки клиентов.

*Тапсырыс шартының (қосылу шарты)*

*стандартты талаптарына*

*№7 қосымша*

**Коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтерді және "Отбасы банк"АҚ құпия сипаттағы өзге де мәліметтерді жария етпеу туралы**

**МІНДЕТТЕМЕ**

Мен, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ЖСН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "Отбасы банк" АҚ (бұдан әрі - Банк) қызмет көрсету кезеңінде стандартты талаптар (бұдан әрі – Талап) негізінде және шарттың қолданылуы аяқталғаннан кейін 5 (бес) жыл ішінде өзіме ерікті міндеттемелер аламын:

1. Шарт бойынша қызмет көрсетуге байланысты маған сеніп тапсырылған құпия ақпаратты, құжаттар мен мәліметтердің мазмұнын жария етпеу.

2. Банктің осы міндеттемесі мен талаптарына қатаң сәйкестікте қызмет көрсету.

3. Банктің арнайы жазбаша рұқсатынсыз құпия сипаттағы мәліметтерді үшінші тұлғаларға бермеу, жария етпеу, сатпау, жария түрде не ауызша да, жазбаша да ашпау (оның ішінде мемлекеттік органдар мен олардың лауазымды адамдарына).

4. Үшінші тұлғалар менен шарт бойынша қызмет көрсетуге байланысты, сондай-ақ олардың ықтимал таралып кетуінің себептері мен шарттары туралы маған белгілі болған құпия құжаттарды не мәліметтерді алуға кез келген әрекет жасаған кезде бұл туралы Банк басшылығына дереу хабарлау.

5. Бәсекелестік әрекет ретінде Банкке материалдық/моральдық зиян келтіруі мүмкін қызметті жүзеге асыру кезінде белгілі болған құпия құжаттар мен мәліметтерді білуді пайдаланбау.

6. Құпия құжаттар мен мәліметтерді, оның ішінде: қағаз жеткізгіштердегі құжаттарды (басылған немесе қолдан жазылған, фотосуреттер, сызбалар, куәліктер, рұқсаттамалар); электрондық түрдегі құжаттарды (дискеталардағы, лазерлік дискілердегі, ДЭЕМ базалық дискілеріндегі, бейне, аудио кассеталардағы); құпия құжаттар мен мәліметтерді жария етуге әкеп соғуы және Банкке залал келтіруі мүмкін физикалық заттарды және т.б. жоғалтқан не жария ету мүмкіндігінің өзге де фактісі болған жағдайда - бұл туралы Банк басшылығына дереу хабарлау.

7. Құпия сипаттағы, оның ішінде банк шарттық және өзге де іскерлік қатынастармен байланысты ұйымдардың коммерциялық құпиясын құрайтын мәліметтерді жария етпеу.

8. Шарт бұзылған кезде Барлық материалдар мен құжаттарды, оның ішінде шарт бойынша қызмет көрсетуге байланысты маған берілген коммерциялық құпияға жататын құжаттарды банкке беру/қайтару.

9. Осы міндеттемені бұзу Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жауаптылыққа әкеп соғуы мүмкін екені маған белгілі. Коммерциялық құпияны жария еткені үшін жауапкершілік туралы заңнама нормаларын білмеу мені заңда көзделген жауапкершіліктен босатпайтынын да білемін.

(Аты-жөні, қолы) *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* 20\_\_ ж.

*Приложение №7*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

**ОБЯЗАТЕЛЬСТВО**

**о неразглашении сведений, составляющих коммерческую тайну и иных сведений**

**конфиденциального характера АО** "**Отбасы банк**"

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ИИН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в период оказания услуг АО "Отбасы банк" (в дальнейшем - Банк)на основании Стандартных условий (далее – Договор) и по окончанию действия Договора в течение 5 (пяти) лет, принимаю на себя добровольные обязательства:

1. Не разглашать конфиденциальную информацию, содержание документов и сведений, доверенных мне в связи с оказанием услуг по Договору.

2. Оказывать услуги в строгом соответствии с настоящим Обязательством и требованиями Банка.

3. Не передавать, не разглашать, не продавать третьим лицам, не раскрывать публично (в том числе государственным органам и их должностным лицам) ни устно, ни письменно – сведения конфиденциального характера, без специального письменного разрешения Банка.

4. При любой попытке третьих лиц получить от меня конфиденциальные документы либо сведения, ставшие мне известные, в связи с оказанием услуг по Договору, а также о причинах и условиях их возможной утечки, немедленно сообщить об этом руководству Банка.

5. Не использовать знание конфиденциальных документов и сведений, ставших известными, при осуществлении деятельности, которая в качестве конкурентного действия может нанести материальный/моральный ущерб Банку.

6. В случае утраты, либо ином факте возможного разглашения конфиденциальных документов и сведений, в том числе: документов на бумажных носителях (напечатанных либо написанных от руки, фотографий, чертежей, удостоверений, пропусков); в электронном виде (на дискетах, лазерных дисках, базовых дисках ПЭВМ, видео, аудио кассет); физических предметов и т.д., которые могут привести к разглашению конфиденциальных документов и сведений, и нанести ущерб Банку, - немедленно сообщить об этом руководству Банка.

7. Не разглашать сведения конфиденциального характера, в том числе, составляющие коммерческую тайну тех организаций, с которыми Банк связан договорными и иными деловыми отношениями.

8. При расторжении Договора передать/возвратить Банку все материалы и документы, в том числе относящиеся к коммерческой тайне, которые были переданы мне, в связи с оказанием услуг по Договору.

9. Мне известно, что нарушение настоящего Обязательства, может повлечь за собой ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан. Мне также известно, что незнание норм законодательства об ответственности за разглашение коммерческой тайны, не освобождает меня от предусмотренной законом ответственности.

(ФИО, подпись) *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* 20\_\_ г.

*Тапсырыс шартының (қосылу шарты)*

*стандартты талаптарына*

*№8 қосымша*

**"Отбасы банк"АҚ Ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау туралы МІНДЕТТЕМЕ**

Мен, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Аты - жөні)

қызметтер көрсету кезеңінде стандартты талаптар (бұдан әрі – талап) негізінде "Отбасы банк" АҚ (бұдан әрі-Банк) қызметтер көрсететін (ұсынатын) ұйым:

1. Банктің ақпараттық қауіпсіздігіне қойылатын негізгі талаптармен танысқаннан кейін төмендегілерге міндеттенеді:

1. Банктің ақпараттық қауіпсіздігі бойынша Банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтау;
2. өз қызметін осы міндеттемеге және банктің ақпараттық қауіпсіздігі жөніндегі ішкі құжаттарының талаптарына қатаң сәйкестікте жүзеге асыру;
3. Банктің ақпараттық активтерін (ұйымдастыру техникасын және берілген қол жеткізу құқықтарын) жұмыс мақсаттарынан тыс пайдаланбау;
4. Банктің құпия сөзді қорғау талаптарын сақтауға және құпия сөздерді үшінші тұлғаларға бермеу;
5. өзінің жұмыс орнына бөгде адамдарды жібермеу;
6. басқаның есептік жазбаларымен ақпараттық жүйелерде жұмыс істемеу;
7. өз есептік жазбаларын жеке, корпоративтік және бөтен жұмыс станцияларында пайдаланбау;
8. Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, драйверлерді, бағдарламалық жасақтаманы, жұмыс станцияларын және шеткері жабдықтарды дербес орнатуды және баптауды жүргізбеу;
9. Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, Банктің жұмыс станцияларына USB-флеш жинақтағыштар, сыртқы қатты дискілер, карт-ридерлер, USB-дисководтар және т. б. сияқты сыртқы ақпарат тасымалдағыштарды қоспау;
10. жұмыс станцияларында Банк орнатқан бағдарламалық жасақтаманы өшірмеуге/өшірмеу;
11. Банк берген электрондық-цифрлық қолтаңбаны жеке мақсатта пайдаланбау және оны үшінші тұлғаларға бермеу;
12. вирусқа қарсы бағдарламалық жасақтаманы тексермей, файлдарды сыртқы көздерден корпоративтік мобильді құрылғыларға көшірмеу;
13. Банктің ақпараттық активтерімен жұмыс істеу кезінде барлық күдікті жағдайлар мен бұзушылықтар туралы, сондай-ақ анықталған осалдықтар туралы өзінің тікелей басшысына және ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі бөлімшеге 00999 телефоны бойынша және incident@hcsbk.kz электрондық мекенжайы бойынша хабарлау;
14. компьютерлік ойындар, оның ішінде офлайн, онлайн, клиенттік және браузерлік ойындар үшін Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымын пайдаланбау;
15. Банктің ақпараттық жүйелеріне қашықтықтан қосылу үшін жеке және қызметтік мобильдік құрылғыларды пайдаланбау;
16. белгіленген рәсімдер мен қолжетімділік матрицаларын айналып өтіп, Банктің ақпараттық активтеріне қол жеткізуге тырыспау;
17. UDP хаттамасын қолданатын бағдарламалық жасақтаманы пайдаланбау;
18. пирингтік желілерді пайдаланатын бағдарламалық жасақтаманы пайдаланбау (арнайы серверлер жоқ және әрбір түйін (peer) клиент болып табылатын және сервер функцияларын орындайтын компьютерлік желілер);
19. криптовалютамен транзакциялар жүргізетін бағдарламалық жасақтаманы пайдаланбау;
20. сыртқы корпоративтік электрондық пошта және интернет желісі ресурстарын пайдалану кезінде:

* жеке, коммерциялық қызметті жүзеге асыруды үгіттеу немесе жарнамалау, діни, нәсілдік немесе саяси идеяларды насихаттау, сондай-ақ қызметтік міндеттерін орындаумен байланысты емес өзге де мақсаттар үшін ресурстарды пайдаланбау;
* қорлайтын немесе арандатушылық хабарламалар жасамау. Жыныстық қудалауды, нәсілдік қорлауды, жыныстық белгісі бойынша кемсітушілікті немесе жас немесе жыныстық бағдар мәселелерін, діни немесе саяси құмарлықтарды, ұлтын немесе денсаулық жағдайын, қызметтік және әлеуметтік жағдайын қорлайтын нысанда қозғайтын басқа да түсініктемелерді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық актілеріне сәйкес тыйым салынуға жататын басқа да ақпаратты қамтитын хабарламалар осындай деп есептеу;
* салымдарды жіберу кезінде қызметтік әрекетке қатысы жоқ аудио, бейне, графикалық, орындалатын және т. б. файлдарды пайдаланбау;
* "Отбасы банк" АҚ қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтер туралы ақпаратты қамтитын, қорғалатын ақпарат тізбесіне кіретін ақпаратты құрылымдық бөлімше басшысының келісімінсіз сыртқы электрондық мекенжайларға ашық (шифрланбаған) түрде бермеу;
* топтық таратуларды жүргізбеу және оларға қандай да бір нысанда қатыспау;
* сыртқы корпоративтік электрондық поштаның, интернет желісінің және интернет-хабарламалар қызметтерінің ресурстарын пирамида-хаттарды, бақыт хаттарын, жарнамалық сипаттағы хабарламаларды және басқа да осыған ұқсас ақпаратты және қызметтік әрекетке қатысы жоқ ақпаратты тарату үшін пайдаланбау;
* зиянды файлдар мен бағдарламаларды және белгіленбеген мақсаттағы файлдарды таратпау;
* күмәнді және зиянды сайттарға, сондай-ақ ақпараты функционалдық міндеттерін атқарумен байланысты емес сайттарға кірмеу;
* анонимді Proxy серверлерін пайдаланбау;
* интернет-чат қызметтерін, әлеуметтік желілерді, жедел хабар алмасу қызметтерін (ICQ, Mail.ru Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, Agent, WhatsApp, Viber және т. б.) пайдаланбау;
* Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, файл алмасу сайттарын, бұлтты сервистерді (Dropbox, Google Drive, Microsoft One Drive, FTP серверлер және т. б.) пайдаланбау;
* Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, әлеуметтік желілерге (ВКонтакте, Facebook, Одноклассники, Мой Мир және т. б.), оның ішінде web-интерфейстерді пайдаланатын желілерге, кірмеу;
* ағынды интернет-радиостанциялардың, интернет-хабар таратудың және ағынды мультимедиа-контенттің трансляциясын пайдаланбау;
* Банк қызметкерлеріне, жұмыскерлеріне және үшінші тұлғаларға Интернет-ресурстарға және/немесе корпоративтік электрондық поштаға қол жеткізу үшін қажетті ақпаратты бермеу;
* қызметкер/оператор-кеңесші бөлімшесінің қызметімен байланысты емес ақпараттық интернет-ресурстарға қатыспау;
* Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, Банк пайдаланатын бағдарламалық жасақтаманы жаңартуды жүргізбеу;
* Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, интернет желісіндегі және/немесе корпоративтік электрондық поштадағы бағдарламалық жасақтаманың күйге келтірулерін өзгертпеу;
* қызметтік міндеттеріне жатпайтын Банктің корпоративтік электрондық поштасының мекенжайын пайдалана отырып, интернет-ресурстарда тіркеуді жүргізбеу;
* Банк компьютерлерін бөгде провайдерлер арқылы Интернет желісіне қоспау және рұқсат етілмеген модемдік қосылуды пайдалану. Үшінші тарап провайдерлерін пайдалану жағдайлары ерекше болып саналады және ақпараттық қауіпсіздік бөлімімен келісуді талап ету;
* коммерциялық немесе жарнамалық сипаттағы ақпараттың тегін таратылуына жазылмау және алушы ретінде корпоративтік поштаны көрсету;
* Интернет желісінде авторлық және оның иелерінің өзге де құқықтары туралы заңдарды, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзатын материалдарды таратпауға немесе одан алу;
* Интернетті пайдалану үшін жұмыс орнына бөгде адамдарды жібермеу;

1. ақпараттық қауіпсіздікті бұзу, сондай-ақ ақпараттық жүйелердің жұмысындағы іркілістер және менің әрекеттерімнің не дәлелденген әрекетсіздігімнің салдарынан туындаған олардың қауіпсіздігін бұзу салдарынан туындаған залалды өтеуге міндетті.

2. Осы міндеттемені бұзу Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес азаматтық-құқықтық (материалдық) және өзге де жауаптылыққа әкеп соғуы мүмкін екені маған белгілі.

3. Мен Банктің ақпараттық жүйелерінде жасалатын, сақталатын және өңделетін кез келген ақпаратқа мониторинг жүргізу құқығы туралы білемін.

4. Осымен Банктің ақпараттық жүйелерінде кез келген ақпаратты құру, сақтау және өңдеу кезінде менің іс-әрекетіме бақылауды жүзеге асыруға өз келісімімді беремін.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(оператор - кеңесшінің қолы және аты-жөні) (Күні)

*Приложение №8*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

**ОБЯЗАТЕЛЬСТВО**

**о соблюдении требований информационной безопасности**

**АО "Отбасы банк"**

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

оказывающий(-ая) АО "Отбасы банк" (далее – Банк) услуги на основании Стандартных условий (далее – Договор), в период оказания услуг:

1. Ознакомившись с основными требованиями к информационной безопасности Банка обязуюсь:

1. соблюдать требования внутренних документов Банка по информационной безопасности Банка;
2. осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с настоящим обязательством и требованиями внутренних документов Банка по информационной безопасности Банка;
3. не использовать информационные активы Банка (оргтехнику и предоставленные права доступа) не в рабочих целях;
4. соблюдать требования парольной защиты Банка и не передавать пароли третьим лицам;
5. не допускать посторонних лиц к своему рабочему месту;
6. не работать в информационных системах под чужими учетными записями;
7. не использовать свои учетные записи на личных, корпоративных и чужих рабочих станциях;
8. не проводить самостоятельно установку и настройку драйверов, программного обеспечения, рабочих станций и периферийного оборудования, за исключением случаев, установленных внутренними документами Банка;
9. не подключать к рабочим станциям Банка внешние носители информации, такие как USB-флеш накопители, внешние жесткие диски, карт-ридеры, USB-дисководы и т.п., за исключением случаев, установленных внутренними документами Банка;
10. не отключать/не удалять программное обеспечение, установленное Банком на рабочих станциях;
11. не использовать электронно-цифровую подпись, выданную Банком, в личных целях и не передавать её третьим лицам;
12. не копировать файлы из внешних источников на корпоративные мобильные устройства без проверки антивирусного программного обеспечения;
13. извещать своего непосредственного руководителя и подразделение по информационной безопасности обо всех подозрительных ситуациях и нарушениях при работе с информационными активами Банка, а также о выявленных уязвимостях по телефону 00999 и на электронный адрес incident@hcsbk.kz;
14. не использовать инфраструктуру информационных технологий Банка для компьютерных игр, в том числе офлайн, онлайн, клиентских и браузерных;
15. не использовать личные и служебные мобильные устройства для удаленного подключения к информационным системам Банка;
16. не пытаться получить доступ к информационным активам Банка в обход установленных процедур и матриц доступа;
17. не использовать программное обеспечение, использующее UDP протокол;
18. не использовать программное обеспечение, использующее пиринговые сети (компьютерные сети, в которых отсутствуют выделенные серверы, а каждый узел (peer) является как клиентом, так и выполняет функции сервера);
19. не использовать программное обеспечение, которое проводит какие-либо транзакции с криптовалютами;
20. при использовании ресурсов внешней корпоративной электронной почты и сети интернет:

* не использовать ресурсы для агитации или рекламы осуществления частной, коммерческой деятельности, пропаганды религиозных, расовых или политических идей, а также иных целей, не связанных с выполнением служебных обязанностей;
* не создавать оскорбительные или провокационные сообщения. Таковыми будут считаться сообщения, содержащие сексуальные домогательства, расовые оскорбления, дискриминацию по половому признаку или другие комментарии, затрагивающие в оскорбительной форме вопросы возраста или сексуальной ориентации, религиозные или политические пристрастия, национальность или состояние здоровья, служебного и социального положения, а также другую информацию, подлежащую запрету согласно нормативно-правовым актам Республики Казахстан;
* не использовать при пересылке вложения аудио, видео, графических, исполняемых и т.п. файлов, не относящихся к служебной деятельности;
* не передавать информацию, входящую в Перечень защищаемой информации, включающий в том числе информацию о сведениях, составляющих служебную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну АО "Отбасы банк", в открытом (незашифрованном) виде на внешние электронные адреса без согласования с руководителем структурного подразделения;
* не проводить групповые рассылки и участвовать в них в какой-либо форме;
* не использовать ресурсы внешней корпоративной электронной почты, сети интернет и служб интернет-сообщений для рассылки писем-пирамид, писем-счастья, сообщений рекламного характера и другой подобной информации, и информации, не имеющей отношения к служебной деятельности;
* не распространять вредоносные файлы и программы и файлы неустановленного назначения;
* не посещать сомнительные и вредоносные сайты, а также сайты, информация на которых не связана с исполнением функциональных обязанностей;
* не использовать анонимные Proxy-сервера;
* не использовать службы интернет-чатов, социальных сетей, службы мгновенных сообщений (ICQ, Mail.ru Agent, WhatsApp, Viber и т.п.), за исключением случаев, установленных внутренними документами Банка;
* не пользоваться сайтами-файлообменниками, облачными сервисами (Dropbox, Google Drive, Microsoft One Drive, FTP сервера и т.п.), за исключением случаев, установленных внутренними документами Банка;
* не посещать социальные сети (ВКонтакте, Facebook, Одноклассники, Мой Мир и т.п.), в том числе использующие web-интерфейсы, за исключением случаев, установленных внутренними документами Банка;
* не использовать трансляцию потоковых интернет-радиостанций, интернет-вещания и потокового мультимедиа-контента;
* не передавать работникам, сотрудникам Банка и третьим лицам информацию, необходимую для доступа к интернет-ресурсам и/или корпоративной электронной почты;
* не посещать информационные интернет-ресурсы, не связанные с деятельностью подразделения работника/Оператора-консультанта/Оператора-консультанта (почтальона);
* не производить обновление используемого Банком программного обеспечения, за исключением случаев, установленных внутренними документами Банка;
* не изменять настройки программного обеспечения доступа в сети интернет и/или корпоративной электронной почты, за исключением случаев, установленных внутренними документами Банка;
* не производить регистрацию на интернет-ресурсах с использованием адреса корпоративной электронной почты Банка, не относящихся к служебным обязанностям;
* не осуществлять подключение компьютеров Банка к сети интернет через сторонних провайдеров и использовать несанкционированное модемное подключение. Случаи использования сторонних провайдеров оговариваются как исключительные, и требуют согласования с подразделением по информационной безопасности;
* не подписываться на бесплатные рассылки информации коммерческого или рекламного характера и указывать корпоративную почту в качестве получателя;
* не распространять в сети интернет или получать из нее материалов, нарушающих законы об авторских и прочих правах их обладателей, а также требования законодательства Республики Казахстан;
* не допускать посторонних лиц к рабочему месту для пользования интернетом;

1. возместить ущерб, возникший вследствие нарушения информационной безопасности, а также сбоев в работе информационных систем и нарушения их безопасности, вызванных результатом моих действий, либо доказанного бездействия.

2. Мне известно, что нарушение настоящего обязательства может повлечь за собой гражданско-правовую (материальную) и иную ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

3. Мне известно о праве Банка осуществлять мониторинг любой информации, создаваемой, хранимой и обрабатываемой в информационных системах Банка.

4. Настоящим, даю свое согласие на осуществление контроля моих действий при создании, хранении и обработке любой информации в информационных системах Банка.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись и ФИО Оператора-консультанта/ Оператора-консультанта (почтальона)) (Дата)

*Тапсырыс шартының (қосылу шарты)*

*стандартты талаптарына*

*№9 қосымша*

*(Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2012 жылғы 20 желтоқсандағы № 562 бұйрығына 50-қосымшаға сәйкес нысан бойынша)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тапсырыс беруші  толық атауы, мекенжайы, байланыс құралдары туралы деректер  Орындаушы  толық атауы, мекенжайы, байланыс құралдары туралы деректер  \_\_\_\_\_\_жылғы №\_\_\_\_ шарт (келісімшарт) |  | |  | | --- | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | | --- | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ОРЫНДАЛҒАН ЖҰМЫСТАРДЫҢ (КӨРСЕТІЛГЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ) АКТІСІ\*** | |  |  | | --- | --- | | Құжат нөмірі | Жазылған күні | |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Реттік нөмірі | Жұмыстардың (көрсетілетін қызметтердің) атауы (техникалық ерекшелікке, тапсырмаға, жұмыстарды (көрсетілетін қызметтерді) орындау кестесіне сәйкес олардың кіші түрлері бөлінісінде, олар болған кезде | Жұмыстарды орындау (қызметтерді көрсету)күні\*\* | Ғылыми зерттеулер, маркетингтік, кеңестік және өзге де қызметтер туралы есеп туралы мәліметтер (күні, нөмірі, беттер саны) (олар болған кезде)\*\*\* | Өлшем бірлігі | Орындалған жұмыстар (көрсетілген қызметтер) | | |
| саны | бірлік үшін бағасы | құны |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Жалпы | 1 | Х |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тапсырыс берушіден алынған қорларды пайдалану туралы мәліметтер атауы, саны, құны

Қосымша: Құжаттама тізбесі, оның ішінде маркетингтік, ғылыми зерттеулер, кеңес беру және өзге де көрсетілетін қызметтер туралы есеп (олар болған кезде міндетті) \_\_\_\_\_\_\_\_\_ бет

|  |  |
| --- | --- |
| Тапсырды (Орындаушы)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/   қолы қолды таратып жазу | Қабылдады (Тапсырыс Беруші) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ лауазымы           қолы қолды таратып жазу |
| М.О. | Жұмыстарға (қызметтерге) қол қою (қабылдау) күні \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.О. |

\*Құрылыс-монтаждау жұмыстарын қоспағанда, орындалған жұмыстарды (көрсетілген қызметтерді) қабылдап алу-беру үшін қолданылады.

\*\* Егер орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) күндері әртүрлі кезеңдерге сәйкес келген жағдайда, сондай-ақ жұмыстарды орындау (қызметтерді көрсету) күндері және жұмыстарға (қызметтерге) қол қою (қабылдау) күндері әртүрлі болған жағдайда толтырылады.

\*\*\* Ғылыми зерттеулер, маркетингтік, кеңес беру және өзге де қызметтер туралы есеп болған жағдайда толтырылады.

*Приложение №9*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

*(по форме согласно Приложению 50*

*к Приказу Министра финансов*

*Республики Казахстан*

*от 20 декабря 2012 года № 562)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Заказчик  полное наименование, адрес, данные о средствах связи  Исполнитель  полное наименование, адрес, данные о средствах связи  Договор (контракт) № от года |  | |  | | --- | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | | --- | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ (ОКАЗАННЫХ УСЛУГ)\*** | |  |  | | --- | --- | | Номер  документа | Дата  составления | |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер по порядку | Наименование работ (услуг) (в разрезе их подвидов в соответствии с технической спецификацией, заданием, графиком выполнения работ (услуг) при их наличии) | Дата выполнения работ (оказания услуг)\*\* | Сведения об отчете о научных исследованиях, маркетинговых, консультационных и прочих услугах (дата, номер, количество страниц) (при их наличии)\*\*\* | Единица измерения | Выполнено работ (оказано услуг) | | |
| количество | цена за единицу | стоимость |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Итого | 1 | х |  |

Сведения об использовании запасов, полученных от заказчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование, количество, стоимость

Приложение: Перечень документации, в том числе отчет(ы) о маркетинговых, научных исследованиях, консультационных и прочих услугах (обязательны при его (их) наличии) на \_\_\_\_\_\_\_\_\_ страниц

|  |  |
| --- | --- |
| Сдал (Исполнитель)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/   подпись    расшифровка подписи | Принял (Заказчик) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ должность            подпись            расшифровка подписи |
| М.П. | Дата подписания (принятия) работ (услуг) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |

\*Применяется для приемки-передачи выполненных работ (оказанных услуг), за исключением строительно-монтажных работ.

\*\*Заполняется в случае, если даты выполненных работ (оказанных услуг) приходятся на различные периоды, а также в случае, если даты выполнения работ (оказания услуг) и даты подписания (принятия) работ (услуг) различны.

\*\*\*Заполняется в случае наличия отчета о научных исследованиях, маркетинговых, консультационных и прочих услугах.

1. байланыс арналары - телефон, бейне сервис, Банктің сыртқы сайты арқылы кері байланыс, браузерлік және мобильді push хабарламалар, мәтіндік хабарламалар (sms), чаттар, Банктің Интернет-ресурсы (Банктің сыртқы сайты, Банктің Интернет-банкингі, "Otbasybank.kz жылжымайтын мүлік порталы" ақпараттық жүйесі, "Otbasy bank" мобильді қосымшасы). [↑](#footnote-ref-1)
2. социальная сеть – к социальным сетям относятся официальные страницы Банка в "Facebook", "ВКонтакте", "Instagram". [↑](#footnote-ref-2)