"Отбасы банк" АҚ Басқармасының 26.07.2024 ж. сырттай шешіміне (№93 хаттама) № 8 қосымша/ Приложение № 8

к заочному решению

Правления АО "Отбасы банк"

(протокол № 93) от 26.07.2024 года

|  |  |
| --- | --- |
| **ТАПСЫРМА ШАРТЫНЫҢ** **(ҚОСЫЛУ ШАРТЫ) СТАНДАРТТЫ ТАЛАПТАРЫ**(Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысымен жасалатын) **1- тарау. Жалпы ережелер**1.1. "Отбасы банк" АҚ-ның (бұдан әрі – Банк) және Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының (бұдан әрі – Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы) құқықтық қатынастарына қолданылатын "Отбасы банк" АҚ Тапсырма шартының (Қосылу шарты) осы Стандартты талаптары (бұдан әрі – Стандартты талаптар немесе Шарт) Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабының шеңберінде әзірленді. Стандартты талаптарды Банк айқындайды және Банктің Интернет-ресурсында ([www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz)) жарияланады. 1.2. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы осы Стандартты талаптардың талаптарымен өз бетінше танысады. Стандартты талаптар Оператор-консультанттардың (пошташылардың) барлық Көшбасшылары үшін бірдей және оларды Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы жалпы Стандартты талаптарға толық көлемде қосылу жолымен ғана қабылдай алады, бұған Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы сөзсіз келіседі. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Стандартты талаптарды қабылдауы (Шартқа қосылуы) Тапсырма шартын жасасуға және Стандартты талаптарға қосылуға қол қойылған Өтініш (бұдан әрі – Қосылу туралы өтініш) (Шартқа №1 қосымша) беру жолымен көрсетіледі.1.3. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Банкке осы Шарттың талаптарына сәйкес қызметтер көрсетеді. 1.4. Шарт Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының офертаны (Қосылу туралы өтініште қамтылған) Банктің акцептеуі (Қосылу туралы өтінішті қабылдауда/тіркеуде көрсетілген) жолымен жасалады.1.5. Банк Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының офертасын (оферталарын) акцептеген жағдайда Банк және Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы қол қоятын барлық құжаттар Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 152-бабының шеңберінде, яғни жазбаша нысанда ресімделген болып есептеледі. 1.6. Қосылу туралы өтініш Банкте Қосылу туралы өтініш берген кезде қабылданған/тіркелген, ал Шартқа қол қойылған болып есептеледі. Шартқа өзгерістер енгізуді Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, Банк біржақты тәртіппен жүзеге асырады.Банктің Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының Қосылу туралы өтінішін қабылдауы / тіркеуі осы Өтініштің Шартқа қосылғанын білдіреді.1.7. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының Шартта белгіленген тәртіппен Қосылу туралы қол қойған өтініші Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының Шартты толық көлемде, ешқандай ескертулер мен қарсылықтарсыз алғанын, оқығанын, түсінгенін және қабылдағанын куәландырады. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы, егер Банкте Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Шартта белгіленген тәртіппен қол қойған Өтініші болса, ол Шартты алмағанының/оқымағанының/түсінбегенінің/ қабылданбағанының дәлелі ретінде осы Шартта оның қолының жоқтығына сілтеме жасауға құқылы емес. Өтінішке қол қоя отырып, Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы қызмет көрсетудің барлық талаптарын өзіне қабылдайды және осы Шартқа қосылады, сондай-ақ осы Шарттың барлық ережелері Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының мүдделері мен ерік-жігеріне толық сәйкес келетінін растайды. 1.8. Стандартты талаптар, сондай-ақ оларда аталған қосымшалар, Банк қабылдаған/ тіркеген өтініштер, нысандар/шаблондар және өзге де құжаттар бірыңғай құқықтық құжат болып табылады және бір-бірінің ажырамас бөліктері болып табылады. Банк және Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Банкке Шарт шеңберінде қызметтер көрсету талаптарының Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес ерікті негізде жүзеге асырылатынымен сөзсіз келіседі. 1.9. Шарт Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы қол қойған Қосылу туралы өтінішті Банк тіркеген күннен бастап жасалған болып есептеледі.Шарттың осы Тарауының ережелеріне сәйкес осы Шартты жасасудың жоғарыда көрсетілген фактісінен кейін Тараптар құқықтарға ие болады, өзіне барлық тиісті міндеттемелерді қабылдайды, сондай-ақ Стандартты талаптарға және Тараптар қол қоятын өзге де құжаттарға сәйкес, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес аталған міндеттемелердің орындалмағаны үшін жауапты болады.**2-тарау. Шарттың мәні**2.1. Шарт талаптарына сәйкес Банк Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысына Шарттың 3-тарауына сәйкес клиенттерді тарту қызметтерін ұсыну бойынша Банкке қызметтер көрсету міндеттемесін тапсырады және сыйақы төлейді, ал Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы өзіне осындай міндеттемелерді қабылдайды; 2.2. Шарт талаптарына сәйкес Банк оның пайдасына адал және толық көлемде қызметтер көрсету міндеттемесін тапсырады, ал Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы өзіне осындай міндеттемелерді қабылдайды. 2.3. Қызметтерді Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Оператор-консультанттардың жұмысын ұйымдастыру қағидаларына (бұдан әрі – Қағидалар) және осы Шарттың талаптарына қатаң сәйкестікте жүзеге асыруы тиіс.2.4. Банк Шарт талаптарына сәйкес Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының қызметтерін қабылдауға және ақысын төлеуге міндеттенеді. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысымен өзара іс - қимыл жасау кезінде Банктің өкілі Банктің Қашықтан қызмет көрсету департаменті (бұдан әрі - Департамент) болады.**3-тарау. Қызметтер тізбесі, қызметтер көрсету тәртібі мен талаптары**3.1. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы көрсететін қызметтер осы Шартқа №2 қосымша болып табылатын Қызметтер тізбесінде көрсетілген.**4-тарау. Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының құқықтары мен міндеттері****4.1. Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының құқықтары:**1. Шарт бойынша өз міндеттерін жүзеге асыру үшін қажетті ақпаратты (мәліметтерді, материалдарды) Банктен алу.
2. Шартта көзделген орындалған міндеттемелер үшін Банк Басқармасының шешімінде көзделген мөлшерде және талаптарда сыйақы алу.

**4.2. Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының міндеттері:**1. клиенттерге тұрғын үй құрылысы жинақтары жүйесі, мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесі (бұдан әрі – МБЖЖ), ТҚЖ туралы шарттың талаптары/ Білім беру жинақтау салымы туралы шарт (бұдан әрі - салым шарты), оны жасасу қағидалары мен талаптары, Банктің тарифтік бағдарламалары туралы толық және шынайы ақпарат беру;
2. Шартта көзделген қызметтерді көрсету кезінде Банктің Орталық аппараты бөлімшесінің жауапты тұлғасының ұсынымдары мен тапсырмаларын орындау;
3. Банктің қызметіне қайшы келетін және Банктің іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратудың алдын алу;
4. Коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтерді және құпия сипаттағы өзге де мәліметтерді жария етпеу туралы міндеттемеге (Шартқа №3 қосымша) қол қою, Шарттың қолданылуы ішінде және ол аяқталғаннан кейін Шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезеңінде оған белгілі болған Банктегі қызметтік, банктік, коммерциялық, құпия және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын өзіне сеніп тапсырылған мәліметтерді және мынадай мәліметтерді құпия сақтау және жария етпеу:

- техникалық және арнайы құжаттама, оның ішінде статистикалық ақпарат;- Банктің өзінің, сондай-ақ оның клиенттерінің қаржылық операцияларына байланысты мәліметтер;- егер Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша өзгеше талап етілмесе, оған белгіленген ақшалай сыйақының мөлшері;- Банк қызметіне байланысты мәліметтер, сондай-ақ Банк қызметкерлері туралы мәліметтер;- Банк клиенттерінің шоттарының бар-жоғы, иелері және нөмірлері, шоттар бойынша ақша қалдықтары мен қозғалысы, Банк пен оның клиенттерінің шоттарындағы ақша қалдықтары туралы мәліметтер; 1. Банктің ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау туралы міндеттемеге (Шартқа №4 қосымша) қол қою және оларды сақтау;
2. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының қызметін реттейтін ішкі құжаттардың, бұйрықтардың (өкімдердің), Банк басшылығының нұсқауларының талаптарын мүлтіксіз және уақтылы орындау;
3. осы Шарт бойынша міндеттерді адал, уақтылы және толық көлемде орындау;
4. Шартты мерзімінен бұрын бұзған кезде Банктен алған қолда бар материалдық құндылықтарды алдын ала тапсыру, сондай-ақ Банкпен осы Шартты бұзу туралы келісімге қол қою (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 беру;
6. қызметтер көрсету кезінде клиенттерге қызмет көрсету, қарым-қатынас және электрондық хат алмасу тәртібін сақтау;
7. Банктің клиенттері мен қызметкерлері қатысында әдеп пен дұрыс (сыйластық) қатынасты сақтау, сондай-ақ коммуникация арналары арқылы Банктің клиенттеріне қызмет көрсету стандарттарын сақтау;
8. тиісті тіркеу туралы өтініш берілгенге дейін 10 (он) күннен кешіктірмей Банкті кәсіпкерлік қызмет субъектісі ретінде тіркелу ниеті туралы хабардар ету. Бұл жағдайда осы Шарт бұзылуға жатады;

 12-1) "Қазпошта" АҚ-мен еңбек шартын бұзу ниеті туралы Банкті хабардар ету (Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысына қатысты);1. Банктің қызметін алуға қатысты клиенттің шешіміне әсер ететін мүдделер қақтығысына жол бермеу, мүдделер қақтығысына әкеп соқтыратын жағдай туындаған кезде оны жою жөніндегі іс-шараларды келісу мақсатында Банкті дереу хабардар ету;
2. Шарт талаптарының орындалуын жеке өзі жүзеге асыру;
3. "Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы", "Мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесі туралы" Қазақстан Республикасының Заңдарын және оның ережелерін іске асыру тетігін білу, тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесімен, МБЖЖ-мен және Банк қызметімен байланысты өз білімдерін ұдайы жетілдіру, тұрғын үй құрылыс жинақтары/МБЖЖ туралы нормативтік құқықтық актілерді, Банктің тұрғын үй құрылыс жинақтары бойынша операцияларды жүргізу туралы ішкі құжаттарын меңгеру және оларды өз жұмысында үнемі басшылыққа алу;
4. 3 (үш) жұмыс күні ішінде Банкке осы Шартта көрсетілген өзінің деректемелеріндегі өзгерістер туралы, сондай-ақ оны жұбайы (зайыбы) немесе келесі жақын туыстары: ата-анасы (ата-аналарының біреуі), балалары, асырап алушылары, асырап алынған балалары, ата-анасы бір және ата-анасы бөлек аға-інілері мен апа-сіңлілері, атасы, әжесі, немерелерінің Банк арасында еңбек шарттарын жасасқаны туралы хабарлау;
5. Банктің артық ақша сомасын (Шарт талаптарына сәйкес келмейтін) қате төлеу фактісі анықталған кезде Банктен жазбаша хабарлама алған күннен бастап 3 (үш) операциялық күн ішінде артық алынған ақша сомасын Банкке толық қайтару.

**4.3. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы келесі әрекеттерді орындауға құқылы емес:**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-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Шарттың қолданылу аясындағы оның нұсқаулары мен тапсырмаларын міндетті түрде орындай отырып, Департаменттің жауапты қызметкеріне есеп береді. 4.5. Қазақстан Республикасы Кәсіпкерлік кодексінің 35-бабы 2-тармағының талаптарын сақтау үшін жауапкершілік Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысына жүктеледі.**5-тарау. Банктің құқықтары мен міндеттері** **5.1. Банктің құқықтары:**1. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының жұмысын тексеруді жүзеге асыру;
2. корпоративтік электрондық пошта және коммуникацияның өзге де тәсілдері арқылы тиісті ақпаратпен хабардар ету арқылы Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысын хабардар ете отырып, сыйақы төлеу мөлшерін, қызмет көрсету тәртібі мен талаптарын, сондай-ақ Шарттың кез келген өзге де талаптарын біржақты тәртіппен өзгерту және/немесе толықтыру. Бұл ретте қызметтерге ақы төлеу мөлшеріне өзгерістер және/немесе толықтырулар, сондай-ақ Шарттың кез келген талаптары Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысына олар күшіне енгенге дейін 3 (үш) жұмыс күні бұрын жеткізіледі.

Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысын өзгерістер туралы хабардар ету фактісі корпоративтік электрондық пошта және коммуникацияның өзге де тәсілдері бойынша ақпаратты тарату күні болып есептеледі;1. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Шартта көзделген қызметтерді көрсету талаптарын бұзған кезде осы Шартты біржақты тәртіппен бұзу;
2. "Қазпошта" АҚ-мен еңбек шарты бұзылған кезде осы Шартты біржақты тәртіппен бұзу;
3. Шартта көзделген шеңберде Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының қызметін реттейтін бұйрықтар мен өкімдер шығару, нұсқаулар беру;
4. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы оған келтірген кез келген зиянды (залалды) өтету. Бұдан басқа Банкке Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының Шарт талаптарын бұзу салдарын жою бойынша барлық жанама шығыстар өтеледі;
5. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысынан Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, Банктің бұйрықтарына, өкімдеріне, нұсқауларына, ішкі құжаттарына және Шартқа сәйкес өз міндеттерін орындауын талап ету;
6. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысын растайтын құжаттар ұсынылған және тиісті өтініш берілген күннен бастап 3 (үш) айдан аспайтын мерзімге сырқаттану/босану жағдайы бойынша қызмет көрсетуден босату;
7. Шартта көзделген жағдайларда Шартты бұзу.

**5.2. Банктің міндеттері:**1. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысын Шарт бойынша Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының қызметіне қатысты Банктің ішкі құжаттарымен қамтамасыз ету;
2. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысын тұрғын үй құрылысы жинақтары жүйесімен, Банк операцияларымен, Банктің тарифтік бағдарламаларымен, Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының қызметіне қатысты Банктің ішкі құжаттарымен таныстыру, оған Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысында Шарт бойынша міндеттерін орындау процесінде туындайтын барлық мәселелер бойынша ауызша да, жазбаша да түсініктемелер беру;
3. Шарт талаптарына сәйкес Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысына сыйақы төлеуді жүзеге асыру;
4. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысына қызмет көрсету уақытында Банктің үй-жайларына кіруді қамтамасыз ету;
5. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының қызметтер көрсетуі үшін қажетті тиісті ақпараттық жүйелерге, бағдарламалық жасақтамалар мен жабдықтарға қол жеткізуді қамтамасыз ету;
6. Қазақстан Республикасының Салық кодексіне, "Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы" Қазақстан Республикасының Заңына, "Міндетті медициналық сақтандыру туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес Шарт бойынша төлеуге жататын сомалардан салықтар мен әлеуметтік төлемдерді ұстап қалу және аудару;
7. қажет болған жағдайда Шарт бойынша Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысына төленген сыйақы сомалары, ұсталған салықтар және әлеуметтік төлемдер туралы анықтамалар ұсыну;
8. қажет болған жағдайда Банк айқындайтын талаптарға сәйкес Банк өткізетін техникалық оқуларға/ оқыту семинарларына/ конференцияларына/ тренингтерге (оның ішінде шетелдік) қатысу құнын (оның ішінде жол жүру, тұру және визалық алым) төлеу.

**6-тарау. Төлем талаптары**6.1. Шарт бойынша көрсетілген қызметтер үшін Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысына сыйақы төлеу тәртібі, мөлшері және мерзімдері Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы танысқан Банк Басқармасының шешімдерінде көзделген талаптарда жүргізіледі.  6.2. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы міндеттемелерді тиісінше орындамаған жағдайда Шарт бойынша төлем Банк шотына Шартта және Орындалған жұмыстардың (Көрсетілген қызметтердің) актісінде (Шартқа №5 қосымша) көзделген тұрақсыздық айыбының сомасы 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 Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы" Қазақстан Республикасының Заңында, "Міндетті медициналық сақтандыру туралы" Қазақстан Республикасының Заңында және басқа да құқықтық актілерде көзделген салықтар мен әлеуметтік төлемдер ұсталады.6.4. Шарт бойынша сыйақыны және/немесе қосымша сыйақыны төлеу осы Шартта көрсетілген Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының ағымдағы шотына қаражат аудару жолымен жүзеге асырылады.6.5. Тараптардың Орындалған жұмыстар (Көрсетілген қызметтер) актісіне қол қоюы Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы динамикалық сәйкестендіруді (ОТР код) пайдалана отырып, электрондық нысанда жүргізіледі.Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы тарапынан Орындалған жұмыстардың (Көрсетілген қызметтердің) актісіне уақтылы қол қоймау көрсетілген қызметтерге ақы төлеу бойынша Банкте жауаптылықтың туындауына әкеп соқтырмайды.6.6. Банк Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысына "Отбасы банк" АҚ-да Қашықттан қызмет көрсету департаменті қызметкерлерінің тіркелген және қосымша сыйақысын айқындау тәртібінде белгіленген талаптарға сәйкес қосымша сыйақы (бюджетте қаражат болған кезде) төлеуге құқылы. Қосымша сыйақы мөлшерін Банк ағымдағы жылға бекітілген бюджет шеңберінде дербес айқындайды. **7-тарау. Тараптардың жауапкершілігі**7.1. Шартта көзделген міндеттемелерді бұзғаны үшін Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.7.2. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Шартта және Қағидаларда көзделген қызметтер көрсету талаптарын бұзған кезде Шарт пен Қағидаларды бұзудың әрбір фактісі үшін Банк одан есепті кезеңдегі сыйақы сомасының 10% (он пайызы) мөлшерінде айыппұл өндіріп алуға құқылы.7.3. Шарт талаптарында көзделген төлем мерзімдері бұзылған жағдайда Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы мерзімі өткен әрбір операциялық күн үшін Шарт бойынша төлеуге жататын соманың 0,1% (нөл бүтін оннан бір пайызы) мөлшерінде Банктен тұрақсыздық айыбын өндіріп алуға құқылы.7.4. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Шарт бойынша міндеттемелерді бұзған, тиісінше орындамаған және осы әрекеттермен (әрекетсіздікпен) Банкке не үшінші тұлғаларға залал келтірген кезде аталған залалдар (тікелей және жанама) Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының есебінен толық өтеледі.7.5. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы келесілер үшін жауапты болады:1) міндеттемелерді тиісінше орындамау және/немесе орындамау;2) өзіне бекітілген мүліктің сақталуын қамтамасыз етпеу;3) қызмет көрсету процесінде белгілі болған Банктік және коммерциялық құпияның тиісті құпиялылығын және сақталуын қамтамасыз етпеу.7.6. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамаған және/немесе тиісінше орындамаған жағдайда тұрақсыздық айыбының сомасы Орындалған жұмыстар (Көрсетілген қызметтер) актісінде көрсетіледі. Бұл ретте Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Орындалған жұмыстар (Көрсетілген қызметтер) актісіне қол қойылған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде Шартта көрсетілген Банктің шотына аудару арқылы тұрақсыздық айыбын төлеуге міндетті.**8-тарау. Қорытынды ережелер**8.1. Осы Шарт Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы қол қойған Қосылу туралы өтінішті Банк тіркеген күннен бастап күшіне енеді және Қосылу туралы өтініште көрсетілген күннен бастап 1 (бір) жыл бойы қолданылады. Осы мерзім өткеннен кейін, егер көрсетілген мерзім өткенге дейін Тараптардың ешқайсысы екінші Тарапқа оны бұзу туралы жазбаша хабарлама жібермесе, Шарт әрбір келесі 12 (он екі) айға автоматты түрде ұзартылады. Мұндай хабарлама Шарттың бастапқы мерзімі немесе оны ұзартудың тиісті мерзімі аяқталғанға дейін күнтізбелік 30 (отыз) күннен кешіктірілмей жіберілуі тиіс.Осы Шарт Банк Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы қол қойған Қосылу туралы өтінішті тіркеген күннен бастап күшіне енеді және ол бойынша міндеттемелер толық орындалғанға дейін қолданылады. Шарт "Қазпошта" АҚ мен Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы арасындағы еңбек шарты бұзылған күннен бастап қолданысын тоқтатады.8.2. Шарт Тараптардың өзара келісімі бойынша да, Тараптардың бірінің бастамасы бойынша да бұзылуы мүмкін. 8.3. Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының бастамасы бойынша Шартты біржақты тәртіппен бұзу Банкке оны бұзу күніне дейін 1 (бір) ай бұрын жазбаша ескерткен жағдайда мүмкін болады. 8.4. Банктің бастамасы бойынша Шартты біржақты тәртіппен бұзу Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысына Шартты бұзу туралы хабарлама жіберу арқылы жүзеге асырылады. Шартты бұзу Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы көрсетілген хабарламаны алған күннен бастап не хабарламада көрсетілген кез келген мерзімде мүмкін болады.8.5. Банктің бастамасы бойынша Шартты біржақты тәртіппен бұзу Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы Шартта көзделген қызметтерді көрсету талаптарын бұзу жағдайлары басталған және бұзған, оның ішінде Банк белгілеген жоспарлы көрсеткіштерді орындамаған; клиенттерден және басқа тұлғалардан негізделген шағымдар түскен; "Қазпошта" АҚ-мен еңбек шарты бұзылған жағдайда мүмкін болады.8.6. Банк Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының Шартты бұзу туралы жазбаша ескертуі туралы талап, сондай-ақ Банк Шартта көзделген Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының мекенжайы бойынша Шартты бұзу туралы хабарлама жіберген жағдайда орындалды деп есептеледі. Көрсетілген хабарлама адресаттың (Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысының) жоқтығы туралы белгімен пошта ұйымынан Банкке қайтарылған жағдайда (көшуге және басқа жағдайларға байланысты, Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының жаңа мекенжай туралы Банкті ескертуінсіз) Шарт Банкке хат қайтарылған күннен бастап бұзылған болып есептеледі.8.7. Шарт біржақты тәртіппен бұзылған кезде Тараптар оны бұзатын 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 Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) **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 Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) (далее – Лидер Операторов-консультантов (почтальонов), разработаны в рамках статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Стандартные условия определены Банком и опубликованы на Интернет-ресурсе Банка (www.hcsbk.kz). 1.2. Лидер операторов-консультантов (почтальонов) самостоятельно знакомится с требованиями настоящих Стандартных условий. Стандартные условия едины для всех Лидеров операторов-консультантов (почтальонов) и могут быть приняты Лидером операторов-консультантов (почтальонов) не иначе как путем присоединения к Стандартным условиям в целом, в полном объеме, с чем Лидер операторов-консультантов (почтальонов) безусловно согласен. Принятие Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) 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. Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) оказывает Банку услуги в соответствии с условиями настоящего Договора. 1.4. Договор заключается путем акцепта Банком (выраженного в принятии/регистрации Заявления о присоединении) оферты Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) (содержащейся в Заявлении о присоединении).1.5. В случае акцепта Банком оферты (оферт) Лидера операторов-консультантов (почтальонов) все документы, подписываемые Банком и Лидером Операторов-консультантов (почтальонов), 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 Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) означает присоединение данного Заявления к Договору.1.7. Подписанное Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) Заявление о присоединении в порядке, установленном Договором, свидетельствует о том, что Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) получил, прочитал, понял и принял Договор в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений. Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) 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 Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) в порядке, установленном Договором. Подписывая Заявление, Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) 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 Лидер Операторов-консультантов (почтальонов). 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 Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) 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 Лидером Операторов-консультантов (почтальонов).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 Лидеру Операторов-консультантов (почтальонов) вознаграждение, а Лидер Операторов-консультантов (почтальонов), принимает на себя обязательства оказывать Банку услуги по представлению услуги по привлечению клиентов согласно Главы 3 Договора; 2.2. В соответствии с условиями Договора Банк поручает, а Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) принимает на себя обязательства добросовестно и в полном объеме оказывать услуги в пользу Банка. 2.3. Услуги должны осуществляться Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) в строгом соответствии с Правилами организации работы Операторов-консультантов (далее – Правила) и условиями настоящего Договора.2.4. Банк обязуется принять и оплатить услуги Лидера операторов-консультантов (почтальонов) в соответствии с условиями Договора. Представителем Банка при взаимодействии с Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) выступает Департамент дистанционного обслуживания Банка (далее - Департамент).**Глава 3. Перечень услуг, порядок и условия оказания услуг**3.1. Услуги, оказываемые Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) указаны в Перечне услуг, являющимся Приложением №2, к настоящему Договору.**Глава 4. Права и обязанности** **Лидера Операторов-консультантов (почтальонов)****4.1. Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) имеет право:**1) получать от Банка информацию (сведения, материалы), необходимую для осуществления своих обязанностей по Договору.1. получать вознаграждение за выполненные обязательства, предусмотренные Договором, в размере и на условиях, предусмотренных решением Правления Банка.

**4.2. Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) обязан:**1. представлять клиентам подробную и достоверную информацию о системе жилищных строительных сбережений, о государственной образовательной накопительной системе (далее – ГОНС), условиях Договора о ЖСС/ Договор об образовательном накопительном вкладе (далее - договор вклада), 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 №3 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 №4 к Договору) и соблюдать их;
2. неукоснительно и своевременно выполнять требования внутренних документов, приказы (распоряжения), указания руководства Банка, регулирующие деятельность Лидера Операторов-консультантов (почтальонов);
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 трудового договора с АО "Казпочта"(в отношении Лидера Операторов-консультантов (почтальонов));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", "О Государственной образовательной накопительной системе" и механизм реализации его положений, постоянно совершенствовать свои знания, связанные с системой жилищных строительных сбережений, ГОНС и деятельностью Банка, изучать нормативные правовые акты о жилищных строительных сбережениях/ГОНС, внутренние документы Банка о проведении операций по жилищным строительным сбережениям и постоянно руководствоваться ими в своей работе;
4. 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;
5. 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. Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) 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.

4.4. Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) 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 Лидера Операторов-консультантов (почтальонов).**Глава 5. Права и обязанности Банка** **5.1. Банк имеет право:**1. осуществлять проверку работы Лидера Операторов-консультантов (почтальонов);
2. в одностороннем порядке изменять и/или дополнять размер оплаты вознаграждения, порядок и условия оказания услуг, а также любые иные условия Договора, уведомив Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) 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 Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) за 3 (три) рабочих дня до их вступления в силу.

Фактом уведомления Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) об изменениях будет считаться дата рассылки информации по корпоративной электронной почте и иными способами коммуникаций;1. расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке при нарушении Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) условии оказания услуг, предусмотренных Договором;
2. расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке при расторжении трудового договора с АО "Казпочта;
3. издавать приказы и распоряжения, давать указания, регулирующие деятельность Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) в рамках, предусмотренных Договором;
4. на возмещение любого вреда (ущерба), нанесенного ему Лидером Операторов-консультантов (почтальонов). Кроме того, Банку возмещаются все косвенные расходы по устранению последствий нарушений Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) условий Договора;
5. требовать от Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) выполнения им своих обязанностей в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан, приказами, распоряжениями, указаниями, внутренними документами Банка и Договором;
6. освободить Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) от оказания услуги по случаю болезни/родов на срок не более 3 (трех) месяцев с даты предоставления подтверждающих документов и подачи соответствующего заявления;
7. расторгнуть Договор в случаях, предусмотренных в Договоре.

**5.2. Банк обязуется:**1. обеспечивать Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) внутренними документами Банка, касающимися деятельности Лидера Операторов-консул ьтантов (почтальонов) по Договору;
2. ознакомить Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) с системой жилищных строительных сбережений, операциями Банка, тарифными программами Банка, внутренними документами Банка, касающиеся деятельности Лидера Операторов-консультантов (почтальонов), давать ему как устные, так и письменные разъяснения по всем вопросам, возникающим у Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) в процессе выполнения им обязанностей по Договору;
3. осуществлять выплату вознаграждения Лидеру Операторов-консультантов (почтальонов) в соответствии с условиями Договора;
4. обеспечить доступ Лидеру Операторов-консультантов (почтальонов) в помещения Банка на время оказания услуг;
5. предоставить доступ к соответствующим информационным системам, программным обеспечениям и оборудованию которые необходимы для оказания Лидером Операторов-консультантов (почтальонов)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 Лидеру Операторов-консультантов (почтальонов) 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.

**Глава 6. Условия оплаты**6.1. Порядок, размер и сроки выплаты вознаграждения Лидеру Операторов-консультантов (почтальонов) за услуги, оказанные по Договору, производятся на условиях, предусмотренных в решениях Правления Банка, с которыми Лидер операторов-консультантов (почтальонов) ознакомился.  6.2. В случае ненадлежащего исполнения обязательств Лидером Операторов-консультантов (почтальонов), оплата по Договору производится после поступления на счет Банка суммы неустойки, предусмотренной Договором и Актом выполненных работ (оказанных услуг) (Приложение №5 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 Лидера Операторов-консультантов (почтальонов), указанный в настоящем Договоре.6.5. Подписание Сторонами Акта выполненных работ (оказанных услуг) производится в электронной форме с использованием Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) динамической идентификации (ОТР код).Несвоевременное подписание Акта выполненных работ (оказанных услуг) со стороны Лидера Операторов-консультантов (почтальонов), не влечет возникновения ответственности у Банка по оплате за оказанные услуги."6.6. Банк вправе выплачивать Лидеру Операторов-консультантов (почтальонов) 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. **Глава 7. Ответственность Сторон**7.1. За нарушение обязательств, предусмотренных Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.7.2. При нарушении Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) 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, Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) 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 Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) обязательств по Договору и нанесении этими действиями (бездействием) убытков Банку либо третьим лицам, указанные убытки (прямые и косвенные) возмещаются полностью за счет Лидера Операторов-консультантов (почтальонов).7.5. Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) 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 Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) своих обязательств по Договору, сумма неустойки указывается в Акте выполненных работ (оказанных услуг). При этом, Лидер Операторов-консультантов (почтальонов) 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 Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) и действует в течение 1 (одного) года с даты указанной в Заявлении о присоединении. По истечении данного срока Договор автоматически продлевается на каждые последующие 12 (двенадцать) 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 Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) и действует до полного исполнения обязательств по нему. Договор прекращает свое действие с даты расторжения трудового договора между АО "Казпочта" и Лидером Операторов-консультантов (почтальонов.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 Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) 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 Лидеру Операторов-консультантов (почтальонов) уведомления о расторжении Договора. Расторжение Договора возможно с даты получения Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) 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 Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) условий оказания услуг, предусмотренных Договором, в том числе невыполнения установленных Банком плановых показателей; поступление обоснованных жалоб от клиентов и других лиц; при расторжении трудового договора с АО "Казпочта".8.6. Условие о письменном предупреждении Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) Банком о расторжении Договора, считается выполненным также в случае направления Банком уведомления о расторжении Договора по адресу Лидера Операторов-консультантов (почтальонов), предусмотренному в Договоре. В случае возвращения указанного Уведомления в Банк от почтовой организации с отметкой отсутствия адресата (Лидера Операторов-консультантов (почтальонов)) (в связи с переездом и прочее, без предупреждения Лидером Операторов-консультантов (почтальонов) 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. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Тапсырма шартының стандартты талаптарына* *(қосылу шартына) №1 қосымша* |

#### 20 \_\_ жылғы \_ \_\_\_\_\_ № \_\_

#### "Отбасы банк" АҚ Тапсырма шартының (қосылу шартының) стандартты талаптарына қосылуға және қызметтер көрсетуге

#### ӨТІНІШ

#### (Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысынан қабылданады)

Мен, (Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының аты-жөні), ЖСН: \_\_\_\_\_\_, Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы позициясына қабылдауды сұраймын.

|  |  |
| --- | --- |
| Мобильдік телефон | +7 (...) ... ... .. |
| Нақты мекенжайы (тұрғылықты мекенжайы) | ҚР, қ., даңғ./көш., -үй, -пәтер |
| Жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі,кім, қашан берген |  |
| Туған күні - Туған жері |  |
| Электрондық пошта (бар болса) |  |

**Төменде қол қою арқылы:**

* www.hcsbk.kz сайтында орналастырылған, Өтінішті толтыру және осы өтінішке қол қою күні Банк ұсынатын қызметтерді көрсету талаптары мен тәртібін қамтитын Тапсырма шартының (қосылу шартының) (бұдан әрі - Шарт) стандартты талаптарымен танысқанымды және келісетінімді, сондай-ақ осы өтінішке қол қою арқылы Шарттың талаптарына қосылатынымды;
* Шартқа толығымен қосылатынымды **растаймын**.

**Оның ішінде:**

- Шартта белгіленген тәртіппен оны өзгертумен, атап айтқанда:

- Банктің менімен алдын ала келіспей, біржақты тәртіппен Шартқа өзгерістер енгізуге құқылы екенімен;

- Банктің Шарт бойынша параметрлерді Шартта көзделген тәртіппен Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының келісімі болған кезде біржақты тәртіппен түзетуге құқылы екенімен;

- мен Шарттың өзгертілген редакциясымен келіспеген жағдайда Шарттың өзгертілген редакциясы орналастырылған күннен бастап күнтізбелік 3 (үш) күн ішінде Шартты бұзуды талап етуге міндеттенетініммен; Егер көрсетілген мерзімде Шартты бұзу жөніндегі талап Банкке жіберілмесе, бұл мән-жай менің Шарттың жаңа (өзгертілген) редакциясымен келісетінімді және енгізілген өзгерістерді ескере отырып, оған тұтастай қосылатынымды білдіреді;

- енгізілген өзгерістерді ескере отырып, Шарттың талаптарымен келіспеген жағдайда Шартты бұзудың менің бұзу туралы жазбаша Өтінішімнің (талаптың) негізінде және Шарттың талаптарында жүзеге асырылатынымен **келісемін.**

Банкке Стандартты талаптардың №2 қосымшасы болып табылатын Қызметтер тізбесіне сәйкес қызметтер көрсетуге келісім беремін.

Тапсырма шартының (қосылу шартының) стандартты талаптарымен таныстым және келісемін.

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

Күні \_\_\_\_\_\_\_\_ж.

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

 (лауазымы) (аты-жөні)

Қолы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

(принимаемое от Лидера Операторов-консультантов (почтальонов))

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

Я, (ФИО Лидера Операторов-консультантов (почтальонов)), ИИН: \_\_\_\_\_\_ прошу принять на позицию Лидера Операторов-консультантов (почтальонов).

|  |  |
| --- | --- |
| 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 Лидера Операторов-консультантов (почтальонов) 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 №2 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Тапсырма шартының стандартты талаптарына*

*(қосылу шартына) №2 қосымша*

**ҚЫЗМЕТТЕР ТІЗБЕСІ**

 Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Көшбасшысы көрсететін қызметтер тізбесі:

1. "Отбасы банк" АҚ-да электрондық банк қызметтерін ұсыну қағидаларына сәйкес клиентке коммуникация арналарын ("Интернет-Банкинг", "Otbasy bank" мобильді қолданбасы, "otbasybank.kz жылжымайтын мүлік порталы" ақпараттық жүйесінің жұмысы) пайдалану жөнінде кеңес беру;
2. Клиенттерге ұсынылатын сомаға депозитті тұрақты толықтыру туралы ескерту;
3. Тұрғын үй құрылысы бағдарламаларына қатысуға өтінім беру кезінде клиенттерге "Интернет-Банкинг" жұмысы, "Otbasy bank" мобильді қолданбасы, "оtbasybank.kz жылжымайтын мүлік порталы" ақпараттық жүйесінің жұмысы бойынша түсіндірмелер беру;
4. Департамент операторының депозитті одан әрі ашуы үшін өтінім жасау;
5. Одан әрі кеңес беру үшін өтінім жасау, алдын ала іріктеуді жүргізу, кредиттік өтінімді қабылдау және Департамент операторының банктік қарыз алуы;
6. "Дипломмен ауылға" бағдарламасы бойынша өтінім беру кезінде клиентті сүйемелдеу;
7. skill-тобына жаңа Оператор-консультанттарды (пошташыларды) тарту;
8. Банкке көрсетілетін қызметтердің тиімділігін арттыру үшін skill-тобында5s Оператор-консультанттардың (пошташылардың) жұмысын ұйымдастыру (ай сайын жұмыс жоспарын жасау, көшпелі таныстыру шараларын ұйымдастыру және т.б.);
9. skill-топтағы Оператор-консультанттардың (пошташылардың) Банк белгілеген депозиттерді ашу, салымдарға жарналар және берілген қарыздар саны жөніндегі ай сайынғы жоспарды орындауын қамтамасыз ету;
10. Оператор-консультанттардың (пошташылардың) жұмысын үйлестіру және ай сайынғы негізде жоспарлы көрсеткіштердің орындалуын бақылау;
11. Оператор-консультанттарды (пошташыларды) клиенттерге ұсынылатын сомаға депозитті тұрақты толықтыру туралы ескерту қажеттілігі туралы хабардар ету;
12. Мақсаттарға қол жеткізу үшін Оператор-консультанттарға (пошташыларға) нұсқама беру, дамыту, басқару және уәждеу (оның ішінде Банкке тиісті ұсыныстар енгізу);
13. Техникалық оқу жүргізу арқылы skill-тобындағы Оператор-консультанттардың (пошташылардың) білімін үздіксіз арттыру;
14. Қабылдау үшін құжаттарды жинау бойынша Оператор-консультанттарға (пошташыларға) консультациялық көмек көрсету;
15. skill-тобының Оператор-консультанттарының (пошташыларының) Шарт талаптарын және/немесе Қағидаларды сақтауын бақылау.

*Приложение №2*

*к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)*

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**

 Перечень услуг, оказываемых Лидером Операторов-консультантов (почтальонов):

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. Напоминание клиентам о регулярном пополнении депозита на рекомендуемую сумму;
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. Создание заявки для дальнейшего открытия депозита оператором Департамента;
5. Создание заявки для дальнейшего консультирования, проведение предквалификации, приема кредитной заявки и получения Банковского займа оператором Департамента;
6. Сопровождение клиента при подаче заявки по программе "С дипломом в село";
7. Привлечение в skill-группу новых Операторов-консультантов (почтальонов);
8. Организация работы Операторов-консультантов (почтальонов), состоящих в skill-группе для повышения эффективности оказываемых Банку услуг (ежемесячное составление плана работы, организация выездных презентаций и др);
9. Обеспечение выполнения Операторами-консультантами (почтальонами), состоящими в skill-группе, ежемесячного плана по открытию депозитов, взносам во вклады и количеству выданных займов, установленного Банком;
10. Координация работы Операторов-консультантов (почтальонов) и контроль выполнения плановых показателей на ежемесячной основе;
11. Информирование Операторов-консультантов (почтальонов) о напоминании клиентам о регулярном пополнении депозита на рекомендуемую сумму;
12. Инструктаж, развитие, управление и мотивация Операторов-консультантов (почтальонов) для достижения целей (в том числе, внесение соответствующих предложений Банку);
13. Непрерывное повышение знаний Операторов-консультантов (почтальонов), состоящих в skill-группе, путем проведения технической учебы;
14. Оказание консультационной помощи Операторам-консультантам (почтальонам) по сбору документов для приема;
15. Контроль за соблюдением условий Договора и/или Правил Операторами-консультантами (почтальонами) skill-группы.

*Тапсырма шартының стандартты талаптарына*

*(қосылу шартына) №3 қосымша*

**"Отбасы банк" АҚ коммерциялық, банктік құпияны құрайтын мәліметтерін және құпия сипаттағы өзге де мәліметтерін жария етпеу туралы**

 **МІНДЕТТЕМЕ**

Мен, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ЖСН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, "Отбасы банк" АҚ (бұдан әрі - Банк) қызметтерін көрсету кезеңінде Стандартты талаптар (бұдан әрі – Шарт) негізінде және Шарт қолданысы аяқталғаннан кейін 5 (бес) жыл ішінде өзіме келесідей ерікті міндеттемелер аламын:

1. Шарт бойынша қызмет көрсетуге байланысты маған сеніп тапсырылған құпия ақпаратты, құжаттар мен мәліметтердің мазмұнын жария етпеуге.
2. Банктің осы міндеттемесі мен талаптарына қатаң сәйкестікте қызмет көрсетуге.
3. Банктің арнайы жазбаша рұқсатынсыз құпия сипаттағы мәліметтерді ауызша да, жазбаша да жария етпеуге, жария етпеуге, үшінші тұлғаларға сатпауға, жария етпеуге (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 хабарлауға.
5. Бәсекелестік әрекет ретінде Банкке материалдық/моральдық зиян келтіруі мүмкін қызметті жүзеге асыру кезінде белгілі болған құпия құжаттар мен мәліметтерді пайдаланбауға.
6. Құпия құжаттар мен мәліметтерді, оның ішінде: қағаз жеткізгіштердегі құжаттарды (басылған немесе қолдан жазылған, фотосуреттер, сызбалар, куәліктер, рұқсаттамалар); электрондық түрдегі құжаттарды (дискеталардағы, лазерлік дискілердегі, ПЭЕМ 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 хабарлауға.
7. Құпия сипаттағы, оның ішінде Банк Шарттық және өзге де іскерлік қатынастармен байланысты ұйымдардың коммерциялық құпиясын құрайтын мәліметтерді жария етпеуге.
8. Шарт бұзылған кезде Барлық материалдар мен құжаттарды, оның ішінде Шарт бойынша қызмет көрсетуге байланысты маған берілген коммерциялық құпияға жататын құжаттарды Банкке беруге/қайтаруға міндеттенемін.
9. Осы міндеттемені бұзу Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жауаптылыққа әкеп соқтыруы мүмкін екені маған белгілі. Коммерциялық құпияны жария еткені үшін жауапкершілік туралы заңнама нормаларын білмеу мені заңда көзделген жауапкершіліктен босатпайтыны өзіме белгілі.

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

*Приложение №3*

*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.

*Тапсырма шартының стандартты талаптарына*

*(қосылу шартына) №4 қосымша*

**"Отбасы банк" АҚ**

**ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау туралы**

**МІНДЕТТЕМЕ**

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

(аты-жөні)

 "Отбасы банк" АҚ-ға (бұдан әрі - Банк) Стандартты талаптар (бұдан әрі - Шарт) негізінде қызметтер көрсететін тұлға, қызмет көрсету кезеңінде:

1. Банктің ақпараттық қауіпсіздігіне қойылатын негізгі талаптармен танысқаннан кейін келесілерді міндетіме аламын:

1) Банктің ақпараттық қауіпсіздігі бойынша Банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтауға;

2) өз қызметімді осы міндеттемеге және Банктің ақпараттық қауіпсіздігі жөніндегі ішкі құжаттарының талаптарына қатаң сәйкестікте жүзеге асыруға;

3) Банктің ақпараттық активтерін (ұйымдастыру техникасын және берілген қол жеткізу құқықтарын) жұмысқа қатысы жоқ мақсатта пайдаланбауға;

4) Банктің құпия сөзді қорғау талаптарын сақтауға және құпия сөздерді үшінші тұлғаларға бермеуге;

5) өзімнің жұмыс орныма бөгде адамдарды жібермеуге;

6) бөгде есептік жазбалармен ақпараттық жүйелерде қызмет көрсетпеуге;

7) өз есептік жазбаларымды жеке, корпоративтік және бөтен жұмыс станцияларында пайдаланбауға;

8) Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, драйверлерді, бағдарламалық жасақтаманы, жұмыс станцияларын және шеткері жабдықтарды дербес орнатуды және баптауды жүргізбеуге;

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 қоспауға;

10) жұмыс станцияларында Банк орнатқан бағдарламалық жасақтаманы ажыратпауға/өшірмеуге;

11) Банк берген электрондық-цифрлық қолтаңбаны жеке мақсатта пайдаланбауға және оны үшінші тұлғаларға бермеуге;

12) вирусқа қарсы бағдарламалық жасақтаманы тексермей, файлдарды сыртқы көздерден корпоративтік мобильді құрылғыларға көшірмеуге;

13) Банктің ақпараттық активтерімен жұмыс істеу кезінде барлық күдікті жағдайлар мен бұзушылықтар туралы, сондай-ақ анықталған осалдықтар туралы 00999 телефоны бойынша және incident@hcsbk.kz электрондық мекенжайға Банкке және ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі бөлімшеге хабарлауға;

14) компьютерлік ойындар, оның ішінде офлайн, онлайн, клиенттік және браузерлік ойындар үшін Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымын пайдаланбауға;

15) Банктің ақпараттық жүйелеріне қашықтан қосылу үшін жеке және қызметтік мобильді құрылғыларды пайдаланбауға;

16) Банктің ақпараттық активтеріне қол жеткізудің белгіленген рәсімдері мен матрицаларын айналып өтуге тырыспауға;

17) UDP хаттамасын қолданатын бағдарламалық жасақтаманы пайдаланбауға;

18) пирингтік желілерді (арнайы серверлері жоқ және әрбір түйін (peer) клиент болып табылатын және сервер функцияларын орындайтын компьютерлік желілер) пайдаланатын бағдарламалық жасақтаманы пайдаланбауға;

19) криптовалюталар транзакцияларын жүзеге асыратын бағдарламалық жасақтаманы пайдаланбауға;

20) сыртқы корпоративтік электрондық пошта мен интернет желісінің ресурстарын пайдалану кезінде:

- жеке, коммерциялық қызметті жүзеге асыруды үгіттеу немесе жарнамалау, діни, нәсілдік немесе саяси идеяларды насихаттау үшін, сондай-ақ Шарт бойынша қызмет көрсетуге байланысты емес өзге де мақсаттар үшін ресурстарды пайдаланбауға;

- қорлайтын немесе арандатушылық хабарламалар жасамауға. 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 есептеледі;

- салымдарды жіберу кезінде Шарт бойынша қызмет көрсетуге қатысы жоқ аудио, бейне, графикалық, орындалатын және т. б. файлдарды пайдаланбауға;

- қорғалатын ақпарат тізбесіне кіретін, оның ішінде "Отбасы банк" АҚ қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтер туралы ақпаратты Банкпен келісімсіз сыртқы электрондық мекенжайларға ашық (шифрланбаған) түрде бермеуге;

- топтық таратуларды жүргізбеу және оларға қандай да бір нысанда қатыспауға;

- сыртқы корпоративтік электрондық поштаның, интернет желісінің және интернет-хабарлама қызметтерінің ресурстарын пирамида хаттарын, бақыт хаттарын, жарнамалық сипаттағы хабарламаларды және басқа да осындай ақпаратты және қызмет көрсетуге қатысы жоқ ақпаратты тарату үшін пайдаланбауға;

- зиянды файлдар мен бағдарламаларды және белгіленбеген мақсаттағы файлдарды таратпауға;

- күмәнді және зиянды сайттарға, сондай-ақ ақпарат функционалдық міндеттерді орындаумен байланысты емес сайттарға кірмеуге;

- анонимді Proxy серверлерін пайдаланбауға;

-интернет-чат қызметтерін, әлеуметтік желілерді, жедел хабар алмасу қызметтерін (ICQ, Mail.ru Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, Agent, WhatsApp, Viber және т. б.) пайдаланбауға;

- Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, файл алмасу сайттарын, бұлтты сервистерді (Dropbox, Google Drive, Microsoft One Drive, FTP серверлер және т. б.) пайдаланбауға;

- Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, әлеуметтік желілерге (ВКонтакте, Facebook, Одноклассники, Мой Мир және т.б.), оның ішінде web-интерфейстерді пайдаланатын желілерге кірмеуге;

- ағынды интернет-радиостанциялардың, интернет-хабар таратудың және ағынды мультимедиа-контенттің трансляциясын пайдаланбауға;

- Банк қызметкерлеріне, жұмыскерлеріне және үшінші тұлғаларға интернет-ресурстарға және/немесе корпоративтік электрондық поштаға қол жеткізу үшін қажетті ақпаратты бермеуге;

- қызметкердің бөлімшесінің қызметіне байланысты емес ақпараттық интернет-ресурстарға кірмеуге;

- Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, Банк пайдаланатын бағдарламалық жасақтаманы жаңартпауға;

- Банктің ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, интернет желісіндегі және/немесе корпоративтік электрондық поштадағы бағдарламалық жасақтаманың күйге келтірулерін өзгертпеуге;

- Банктің корпоративтік электрондық поштасының мекенжайын пайдалана отырып, қызметтік міндеттерге жатпайтын интернет-ресурстарда тіркелуді жүргізбеуге;

- Банк компьютерлерін бөгде провайдерлер арқылы интернет желісіне қоспауға және рұқсат етілмеген модемдік қосылуды пайдалануға. Үшінші тарап провайдерлерін пайдалану жағдайлары ерекше болып саналады және ақпараттық қауіпсіздік бөлімімен келісуді талап етеді;

- коммерциялық немесе жарнамалық сипаттағы ақпараттың тегін таратылуына жазылмау және алушы ретінде корпоративтік поштаны көрсетуге;

- интернет желісінде авторлық және оның иелерінің өзге де құқықтары туралы заңдарды, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзатын материалдарды таратпауға немесе одан алуға;

- интернетті пайдалану үшін жұмыс орнына бөгде адамдарды жібермеуге.

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

1. Осы міндеттемені бұзудың Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес азаматтық-құқықтық (материалдық) және өзге де жауаптылыққа әкеп соқтыруы мүмкін екені белгілі.
2. Мен Банктің ақпараттық жүйелерінде жасалатын, сақталатын және өңделетін кез келген ақпаратқа мониторингті жүзеге асыру құқығы туралы білемін.
3. Осы арқылы Банктің ақпараттық жүйелерінде кез келген ақпаратты жасау, сақтау және өңдеу кезінде менің іс-әрекетіме бақылауды жүзеге асыруға өз келісімімді беремін.

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

(Оператор-консультанттар (пошташылар) Көшбасшысының қолы және аты-жөні) (Күні)

*Приложение №4*

*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 Лидера Операторов-консультантов (почтальонов)) (Дата)

*Тапсырма шартының стандартты талаптарына*

*(қосылу шартына) №5 қосымша*

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тапсырыс беруші толық атауы, мекенжайы, байланыс құралдары туралы деректерОрындаушы 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 №5*

*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 связиИсполнитель полное наименование, адрес, данные о средствах связиДоговор (контракт) № от года |   |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

 |
|   |

|  |
| --- |
|   |

 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ (ОКАЗАННЫХ УСЛУГ)\*** |

|  |  |
| --- | --- |
| Номердокумента | Датасоставления |
|  |  |

 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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.