|  |  |
| --- | --- |
| **31.08.2021 ж.****"Отбасы банк" АҚ** **Басқарма шешіміне № 8 қосымша** **(№144 хаттама)** | **Приложение № 8** **к решению Правления****АО "Отбасы банк"****(протокол № 144) от 31.08.2021г.** |
| **ТАПСЫРМА ШАРТЫНЫҢ** **(ҚОСЫЛУ ШАРТЫНЫҢ) СТАНДАРТТЫ ТАЛАПТАРЫ**(Кеңесшімен жасалатын)**1-тарау. Жалпы ережелер**1.1. Әрекеті Банктің және Кеңесшінің құқықтық қатынастарына қолданылатын осы "Отбасы банк" АҚ Тапсырма шартының (қосылу шартының) Стандартты талаптары (бұдан әрі – Стандартты талаптар немесе Шарт) Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабы шеңберінде әзірленді және "Отбасы банк" АҚ (бұдан әрі-Банк) Басқармасының шешімімен бекітілді.Стандартты талаптар Банкпен айқындалды және Банктің Интернет-ресурсында жарияланды ("www.hcsbk.kz") Банктің барлық филиалдары мен бөлімшелерінде (операциялық залдарда) орналасқан.1.2. Кеңесші осы Стандартты талаптардың шарттарымен өз бетінше танысуға міндетті. Стандартты талаптар барлық Кеңесшілерге бірдей және Кеңесші Стандартты талаптарға тұтастай, толық көлемде қосылу жолымен ғана қабылдауы мүмкін, онымен Кеңесші сөзсіз келіседі. Кеңесшінің Стандартты талаптарды қабылдауы (Шартқа қосылуы) Банк бөлімшесіне Тапсырма шартын жасасуға қол қойылған өтінішті беру және Стандартты талаптарға қосылу (бұдан әрі – Қосылу туралы өтініш) (Шартқа №1 қосымша) арқылы көрсетіледі.1.3. Банк Кеңесшіге осы Шарттың талаптарына сәйкес қызмет көрсету куәлігі мен пен сенімхатын береді.1.4. Банк Кеңесшінің офертасын (офертасын) құптаған жағдайда, Банк пен Кеңесші қол қоятын барлық құжаттар Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 152-бабы шеңберінде, яғни жазбаша нысанда ресімделген болып есептеледі.1.5. Қосылу туралы өтініш Банк бөлімшесінде қосылу туралы өтініш берген және Банк Кеңесшіге сенімхат берген кезде қосылу туралы өтініш қабылданған/тіркелген, ал Шарт қол қойылған болып есептеледі. Банк Шартқа өзгерістер енгізуді Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, біржақты тәртіппен жүзеге асырады.Банктің өтінішті қабылдауы/тіркеуі Кеңесшінің Шартқа қосылуын білдіреді.1.6. Кеңесші қол қойған қосылу туралы өтініш Шартта белгіленген тәртіппен кеңесшінің Шартты қандай да бір ескертулер мен қарсылықтарсыз толық көлемде алғанын, оқығанын, түсінгенін және қабылдағанын куәландырады. Егер Банкте Шартта белгіленген тәртіппен Кеңесші қол қойған өтініш болса, Кеңесші шартты алған/оқыған/түсінген/қабылдамағандығының дәлелі ретінде осы Шартта оның қолының жоқтығына сілтеме жасауға құқылы емес. Өтінішке қол қоя отырып, Кеңесші қызмет көрсетудің барлық талаптарын өзіне қабылдайды және осы Шартқа қосылады, сондай-ақ осы Шарттың барлық ережелері Кеңесшінің мүдделері мен еркіне толық сәйкес келетінін растайды.1.7. 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 Кеңесші Банкке шарт шеңберінде қызметтер көрсету талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес ерікті негізде жүзеге асырылатынына сөзсіз келіседі.1.8. Шарт сенімхат және куәлік берілген күннен бастап 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 шарттарға 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. Осы Шарттың талаптарына сәйкес Банк Кеңесшіге сыйақыны тапсырады және төлейді, ал Кеңесші Банкке мынадай қызметтер көрсету міндеттемесін өзіне алады:1) тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесі (бұдан әрі – ТҚЖ) туралы ұжымдық және/немесе жеке таныстырылымдар (таныстырулар) өткізу, клиенттерді ТҚЖ туралы шарт жасасуға, оның ішінде веб-конференциялар (Zoom, WebEx GoToMeeting, Skype және т. б.) сервистерін пайдалана отырып тарту;2) клиенттерге ТҚЖ туралы шарттың талаптары, оны жасасу және орындау қағидалары мен шарттары туралы, Банктің операциялар жүргізуінің жалпы талаптары туралы, Банктің тарифтік бағдарламалары, салым және қарыздар беру (өтеу) талаптары туралы, тұрғын үй қарызын алу үшін бағалау көрсеткішінің мәні туралы, Банк іске асыратын бағдарламалар мен жобалар туралы, банк комиссиясының мөлшері мен төлеу тәртібі туралы толық және дұрыс ақпарат беру;3) ай сайынғы салымның мөлшерін анықтау және Банктің қарыздарын өтеу бойынша қажетті есеп айырысуларды жүргізу;4) әлеуетті клиенттер тізімі келіп түскен күннен бастап 2 (екі) күнтізбелік күннен кешіктірмейтін мерзімде Банктің "Кеңесшілердің әлеуметтік желісі" (бұдан әрі – КӘЖ) БЖ арқылы қашықтықтан қызмет көрсету бөлімшесі ұсынған банктің жинақ және ағымдағы шоттарын ашу, оларға қызмет көрсету және жабу тәртібін регламенттейтін Банктің ішкі құжатына сәйкес клиенттердің ТҚЖ туралы шарт жасасуы бойынша іс-шаралар жүргізуі;5) филиалдың жауапты бөлімшесі бекіткен сөйлесу үлгісіне сәйкес телефон қоңыраулары арқылы кезекті жарнаның қажеттілігі туралы үнемі ескертуден тұратын клиенттің салымға жарналарды уақтылы енгізуіне бақылауды жүзеге асыру;6) клиенттерге Банк іске асыратын бағдарламалар мен жобаларға қатысу шарттары мен тәртібі, бағдарламаларға/жобаларға қатысу үшін өтініштер мен құжаттарды қабылдау (жою) бойынша кеңес беру;7) Банк клиенттерінен қабылданған құжаттарды қабылдау, тексеру және өңдеу бойынша іс-қимылдарды жүзеге асыру;8) Клиентті электрондық байланыс құралдарымен (СМС құлақтандыру) және/немесе клиенттен белгіленген мерзімде алынған құжаттарды банкке беру туралы кез келген қолжетімді құралдармен хабардар ету;9) кешенді Банктік қызмет көрсетудің стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішке клиенттің қол қоюы бойынша іс-шаралар жүргізу, сондай-ақ банкте тұрғын үй төлемдерін алушы жеке тұлғалардың жеке арнайы шоттарын ашу, жүргізу және жабу рәсімін регламенттейтін Банктің ішкі құжатына сәйкес мекемемен және мекеме қызметкерімен тұрғын үй төлемдері туралы шарт жасасу;10) клиенттермен олардың КӘЖ деректерін және ТҚЖ салымы бойынша параметрлерін өзгерту бойынша жұмыс жүргізу (Банк рұқсат еткен депозиттен кейінгі операцияларды жүргізу: тұратын мекенжайын өзектендіру, жеке басын куәландыратын құжаттың № және берілген күні, код сөзінің өзгеруі);2.2. Кеңесші клиентке танысу үшін консультанттың банктік куәлігін ұсынғаннан кейін банктің әлеуетті клиенттеріне/клиенттеріне кредит беру мәселелері бойынша мынадай қызметтерді ұсынады:1) қарыздың сомасын, мерзімін, мақсатын, ұсынылатын кепілмен қамтамасыз етуді айқындау;2) Банктің қарыз алушыларға/тең қарыз алушыларға/кепілгерлерге қойылатын талаптарын, сондай-ақ олардың қарыз шартының/кепіл шарттарының/кепілдік шартының талаптарын тиісінше орындамағаны үшін жауапкершілігін түсіндіру;3) қарыз алушының/тең қарыз алушының/кепілгердің төлем қабілеттілігін алдын ала есептеу және Банк белгілеген әдістермен есептелген қарызды өтеудің алдын ала кестелерін танысу үшін ұсыну;4) кепілмен қамтамасыз етуге қойылатын талаптарды түсіндіру;5) құжаттар топтамасының тізбесін ұсыну;6) Банктің қаржылық есептілігі мен өзге де ақпаратын орналастыру көздері туралы хабардар ету (қарыз алушының сұратуы бойынша);7) кредиттік өтінімді қараудың шекті мерзімдері туралы хабардар ету;8) клиенттің қалауы бойынша қарыз шартының/кепіл шарттарының/кепілдік шартының және қарыз беру шартының үлгілік нысандарын беру;9) кредиттік өтінімді қабылдау және қарыз беру кезінде төленуге жататын бекітілген комиссиялардың тізбесін беру; ;10) қарыз алушыны банкте банк қызметін алу үдерісінде даулы жағдайлар туындаған кезде оның Банк омбудсманына, қаржылық қадағалау жөніндегі мемлекеттік органға немесе сотқа жүгіну құқығы туралы хабардар ету;11) Банк омбудсманының және қаржылық қадағалау жөніндегі мемлекеттік органның орналасқан жері, олардың пошта және электрондық мекенжайлары мен интернет-ресурстары туралы ақпарат беру;12) кредит берудің, оның ішінде қарыз бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу кезінде ескерілетін комиссиялар мен өзге де төлемдерді өндіріп алу көзделмеген түрлері мен шарттары туралы хабардар ету;13) өтініш нысандарын Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы тілдер туралы" заңына сәйкес мемлекеттік немесе орыс тілдерінде толтыруды және өтініш берілген тілде жауап алуды таңдау құқығын беру;14) Банктің ТҚЖ туралы шарт жасасу, жеке тұлғалардың ағымдағы, арнайы ағымдағы шоттарын ашу, оларға қызмет көрсету, Банктегі "Агенттік желі" БЖ кредиттік өтінімді алдын ала саралау және қабылдау тәртібін регламенттейтін ішкі құжатына сәйкес Банк бұрын жүргізген біліктілік беру шеңберінде кредиттік өтінімді одан әрі бере отырып, біліктілік алды етуді және қабылдауды жүргізу.2.3. Кеңесші Банк берген сенімхат негізінде банктің атынан және оның мүддесінде әрекет етеді.2.4. Шарттың 2.1-тармағына сәйкес Банк өзіне міндеттемелерді адал және толық көлемде Банктің пайдасына қызмет көрсетуді тапсырады, ал Кеңесші өзіне қабылдайды.2.5. Кеңесші қызметтерді Кеңесшілер мен агенттердің Банктегі жұмысын ұйымдастыру ережесіне (бұдан әрі – Ереже) және осы Шарттың талаптарына қатаң сәйкестікте жүзеге асыруға тиіс.**3-тарау. Қызмет көрсету тәртібі мен талаптары**3.1. Банкке осы Шартта көзделген қызметтерді көрсету үшін, сондай-ақ Кеңесшінің қызметін реттейтін банк орналастыратын ақпаратпен уақтылы танысу мақсатында Кеңесші КӘЖ тіркелуге міндетті.3.2. Кеңесші Банкке осы Шартта көзделген қызметтерді мынадай тәртіппен көрсетеді:1) Кеңесші арқылы Банктік қызметтер алуға Клиенттің жазбаша келісімін, оның ішінде Кеңесшінің Банктік қызметтер көрсету туралы Шартты және клиенттің құжаттарын алуға және клиентке және (немесе) Банкке беруге өкілеттігін растайтын келісімін қабылдау;2) Клиенттің дербес деректерді жинауға және өңдеуге жазбаша келісімін алу (жеке тұлғалар үшін);3) Банктің ТҚЖ туралы шарттарды жасасу, Банктің жинақ және ағымдағы шоттарын ашу, оларға қызмет көрсету және жабу тәртібін регламенттейтін ішкі құжатына, сондай-ақ Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл шеңберіндегі жұмыс жөніндегі талаптарға сәйкес клиентпен ТҚЖ туралы шарт жасасу (оның ішінде лидогенерация құралын қолдана отырып немесе биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырып, қашықтықтан тәсілмен) арқылы клиенттерді КӘЖ тарту. Кредиттеу мәселелері бойынша қызметтер көрсету банкте кредит беруді регламенттейтін Банктің ішкі құжатына сәйкес клиенттерді тарту арқылы жүзеге асыру;4) клиенттің деректерін және ТҚЖ салымы бойынша параметрлерді сапалы және дұрыс толтыруды, сондай-ақ клиенттің дерекнамасын сапалы қалыптастыруды және оны Банктің ішкі кредиттік саясатын регламенттейтін Банктің ішкі құжатына сәйкес кредиттеудің түрлері мен шарттары туралы сапалы және дұрыс ақпараттандыруды, Банкте жинақ және ағымдағы шоттарды ашуды, оларға қызмет көрсетуді және жабуды, ТҚЖ туралы шарттар жасасу тәртібін регламенттейтін Банктің ішкі құжатына сәйкес Банкке беруді қамтамасыз ету;5) кешенді Банктік қызмет көрсетудің Стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішке клиенттің қол қоюы бойынша іс-шаралар жүргізу, сондай-ақ, Банкте тұрғын үй төлемдерін алушы жеке тұлғалардың жеке арнайы шоттарын ашу, жүргізу және жабу рәсімін регламенттейтін Банктің ішкі құжатына сәйкес мекемемен және мекеме қызметкерімен тұрғын үй төлемдері туралы шарт жасасу, қарыз алушыны/тең қарыз алушыны/кепілгерді алдын ала мамандандыруды жүргізу және осы Шарттың 2-тарауына сәйкес кредиттік өтінімді қабылдау;6) Банкке бергенге дейін сенімді жабылатын шкафта/тумбада ТҚЖ туралы жасалған шарт бойынша клиенттің дерекнамасының сақталуын қамтамасыз ету.**4-тарау. Кеңесшінің құқықтары мен міндеттері**4.1.Кеңесші:1) қызметтерді дербес немесе көшбасшы тобының құрамында көрсетуге;2) Банктен Шарт бойынша өз міндеттерін жүзеге асыру үшін қажетті ақпаратты (мәліметтерді, материалдарды) алуға;3)Шартта көзделген орындалған міндеттемелер үшін Банктің уәкілетті органының ережелерінде және/немесе тиісті шешімдерінде көзделген мөлшерде және талаптарда сыйақы алуға.4) өз қызметтерін танымал ету мақсатында банктің жарнамалық өнімін жеке байланыстарын көрсете отырып таратуға, сондай-ақ Ережеде көзделген тәртіпке сәйкес Банктің ресми беттері бар әлеуметтік желілерде мамандандырылған бетті және топты жүргізуге;5) клиенттерді Банк іске асыратын өнімдер мен жобалар туралы хабардар ету, әлеуетті клиенттерді тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне және салымдарға ағындарды тарту мақсатында банктік емес қосымшаны (WhatsApp, Viber, Telegram, IMO, электрондық пошта және т.б.) пайдалану, бұл ретте жіберілетін ақпаратта банктік құпияны құрайтын мәліметтер және дербес деректер болмауы тиіс және Банкпен келісуді талап етеді. Мобильді құрылғыларда Банктің ақпараттық жүйелерін пайдалану кезінде осы құрылғыларға Банктің жеке деректерін және ақпараттық активтерін өңдеу ортасын бөлуді қамтамасыз ететін арнайы бағдарламалық жасақтама орнатылады;4.2. Кеңесші:1) клиентке танысу үшін куәлігін көрсетуге;2) Шартта көзделген қызметтерді көрсету кезінде Банк филиалының жауапты қызметкерінің ұсынымдары мен тапсырмаларын орындауға міндетті. Кеңесші, сондай-ақ клиенттен алынған құжаттардың (егер осы талап Ережеде көзделсе) сақталуына және Банктің жауапты бөлімшесіне уақтылы берілуіне жауапты болуға;3) Банкке қызметтер көрсететін консультантты қоспағанда, Банктің белгіленген жоспарлы көрсеткіштерін шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) ай ішінде орындауға;4) өзі тұратын Топ көшбасшысының нұсқаулары мен тапсырмаларын осы Шарттың қолданылу шеңберінде орындауға;5) клиенттерге ТҚЖ жүйесі туралы, ТҚЖ туралы шарттың талаптары, оны жасасу және орындау ережесі мен талаптары, Банктің тарифтік бағдарламалары туралы егжей-тегжейлі және анық ақпарат беруге;6) КӘЖ тек жұмыс мақсатында ғана пайдалану және клиенттің жеке қатысуымен ғана клиенттік карта бойынша ақпарат алуға;7) клиенттерге Банк жүргізетін операциялар туралы толық және анық ақпарат беруге;8)ТҚЖ туралы шарт жасасуға Банктің әлеуетті клиенттерін тарту мақсатында, оның ішінде веб-конференциялар сервисін (Zoom, WebEx, GoToMeeting, Skype және т. б.) пайдалана отырып, ТҚЖ жүйесінің ұжымдық және/немесе жеке танысуларын (таныстырылымдарын) өткізуге;9) клиенттерге Банктің операциялар жүргізуінің жалпы талаптары туралы егжей-тегжейлі және анық ақпарат беруге;10) клиенттерге, Кеңесшілерге және Банк қызметкерлеріне әдепті және әдепті (құрметпен) қатынасты сақтауға, сондай-ақ кеңесшілердің кодексін (Шартқа № 3 қосымша)және клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын (Шартқа № 4 қосымша) сақтауға;11) осы Шарттың 3-тарауында көзделген тәртіпке сәйкес Банкке клиенттерді тарту бойынша қызметтер көрсетуге;12)кезекті жарнаның қажеттілігі туралы ұдайы еске салудан тұратын клиенттің салымға жарналарды уақтылы енгізуіне бақылауды жүзеге асыруға (Банк бекіткен сөйлесу үлгісіне сәйкес телефон қоңыраулары арқылы);13) ай сайын, есепті кезең аяқталған күннен бастап 3 (үшінші) жұмыс күнінен кешіктірмей динамикалық сәйкестендіруді (ОТР код) пайдалана отырып, электрондық нысандағы КӘЖ арқылы белгіленген нысанға сәйкес кеңесшінің актісіне КӘЖ қол қоюға;14) Шарт талаптарының орындалуын жеке өзі жүзеге асыруға;15) Банкке клиенттің кешенді Банктік қызмет көрсетудің стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішке қол қоюы және осы Шарттың 3-тарауында көзделген тәртіпке сәйкес мекемемен және мекеме қызметкерімен тұрғын үй төлемдері туралы Шарт жасасу бойынша қызметтер көрсетуге;16) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы" заңын және оның ережелерін іске асыру тетігін білуге, ТҚЖ жүйесі мен Банк қызметіне байланысты өз білімін ұдайы жетілдіруге, ТҚЖ туралы нормативтік құқықтық актілерді, Банктің тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы бойынша операциялар жүргізу туралы ішкі құжаттарын зерделеуге және оларды өз жұмысында ұдайы басшылыққа алуға;17) Банк мүлкінің сақталуын қамтамасыз етуге және жұмыс үдерісінде Банкке мүліктік зиян келтіруге жол бермеуге;18) Банк қызметіне қайшы келетін және банктің іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратудың жолын кесуге;19) коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтерді және құпия сипаттағы өзге де мәліметтерді жария етпеу туралы міндеттемеге (осы Шартқа № 6 қосымша) қол қоюға, өзіне сеніп тапсырылған қызметтік, банктік, коммерциялық, құпия және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтерді шарттың қолданылу мерзімі ішінде және ол аяқталғаннан кейін құпия сақтауға және жария етпеуге:- техникалық және арнайы құжаттама, оның ішінде статистикалық ақпарат.- Банктің өзінің, сондай-ақ оның клиенттері мен іскерлік әріптестерінің қаржылық операцияларына байланысты мәліметтер.- егер Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша өзгеше талап етілмесе, оған белгіленген ақшалай сыйақы мөлшері.- Банк және оның серіктестерінің 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;20) "Отбасы банк" АҚ Ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау туралы міндеттемеге қол қоюға (осы Шартқа № 7 қосымша) және оларды сақтауға;21) Кеңесшінің қызметін реттейтін ішкі құжаттардың талаптарын, бұйрықтарды (өкімдерді), Банк басшылығының нұсқауларын мүлтіксіз және уақтылы орындауға;22) 3 (үш) жұмыс күні ішінде осы Шартта көрсетілген өз деректемелерінің өзгергені туралы, сондай-ақ Банк пен оның жұбайы (зайыбы) немесе келесі жақын туыстары: ата-аналар (ата-ана), балалар, асырап алушылар, асырап алынғандар, ата-анасы бір және ата-анасы бөлек аға-інілері мен апа-сіңлілері, атасы, әжесі, немерелері арасында еңбек шарттарын жасасу туралы банкке хабарлауға;23) осы Шарт бойынша міндеттерді адал, уақтылы және толық көлемде орындауға;24) Банктің артық ақша сомасын (шарт талаптарына сәйкес келмейтін) қате төлеу фактісі анықталған кезде, Банктен жазбаша хабарлама анықталған/алынған күннен бастап 3 (үш) операциялық күн ішінде Банкке артық алынған ақша сомасын толығымен қайтаруға;25) Шартты мерзімінен бұрын бұзған кезде өзінің банктен алған материалдық құндылықтарын, сенімхатын, осы шартты бұзған кезде төлем жүргізілмеген нақты ресімделген ТҚЖ туралы шарттар бойынша есебін, орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актісін алдын ала тапсыруға, сондай-ақ Банкпен осы шартты бұзу туралы келісімге қол қоюға (банк шартты біржақты тәртіппен бұзған жағдайды қоспағанда);26) Банк (оның ішінде шетелдік) және топ көшбасшысы (топ көшбасшысының басшылығымен қызметтер көрсету кезінде) өткізетін техникалық оқуға және оқыту семинарларына/ конференцияларына/тренингтеріне қатысуға, сондай-ақ КӘЖ орналастырылған материалдар бойынша дербес оқуға;27)кезекті жарнаның қажеттілігі туралы ұдайы еске салу жолымен (Банк бекіткен сөйлесу үлгісіне сәйкес телефон қоңырауы арқылы) клиенттің салымға жарналарды уақтылы енгізуіне бақылауды жүзеге асыруға;28) 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 жатады;29) осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындауға байланысты Банктің өзге де тапсырмалары мен нұсқауларын орындауға;30) клиентпен ТҚЖ туралы шарт жасасу жөніндегі іс-шараларды жүргізу кезінде осы Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл шеңберінде жұмыс жөніндегі талаптарды сақтауға (Шартқа №2 қосымша);31) Банкке қызметтер көрсететін консультантты қоспағанда, Банк белгілеген ай сайынғы жоспарлы көрсеткішті шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) ай ішінде орындауға;32) Банкке қызметтер көрсету кезеңінде Банк өткізетін тестілеуден өтуге;33) 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;34) Банктің тапсырмасын, оның ішінде КӘЖ арқылы алынған клиентке қызмет көрсету бойынша оны алған күннен бастап 3 (үш) күннен кешіктірілмейтін мерзімде орындауға;35) кеңес беру орталығына бекітілген кезде топ көшбасшысы/Банк белгілеген кестеге сәйкес клиенттерге қызметтер көрсетуді қамтамасыз етуге;36) ҚР Кәсіпкерлік кодексінің 35-бабы 2-тармағының талаптарын сақтауға;37) өз қызметінде алаяқтық пен сыбайлас жемқорлық жағдайлары туындауының кез келген көріністеріне төзбеушілік танытуға, алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы ҚР заңнамасын, сондай-ақ банктің беделіне оң әсер етуі және Банктің әлеуетті және жұмыс істейтін клиенттері мен серіктестері тарапынан сенімді арттыруға ықпал етуі тиіс мінез-құлық нормаларын сақтауға;38) Банктің атынан немесе оның мүдделері үшін сыбайлас жемқорлық және алаяқтық құқық бұзушылықтар жасаудан және (немесе) жасауға қатысудан бас тартуға;39) Банк атынан немесе оның мүддесі үшін айналасындағылар сыбайлас жемқорлық не алаяқтық құқық бұзушылық жасауға немесе оған қатысуға дайын деп қабылдауы мүмкін жол берілмейтін мінез-құлықтан аулақ болуға;40) Банктің қауіпсіздік бөлімшесін және кеңесшілердің қызметіне жетекшілік ететін жауапты бөлімшенің басшысын жедел желі арқылы не кез келген басқа да қолжетімді байланыс арналары арқылы банк консультантын сыбайлас жемқорлық немесе алаяқтық құқық бұзушылық жасауға көндіру әрекеті жағдайлары туралы, сондай-ақ Банктің басқа кеңесшілерінің, жұмыскерлерінің, клиенттерінің, контрагенттерінің немесе өзге де адамдар мен ұйымдардың сыбайлас жемқорлық немесе алаяқтық іс-әрекет жасауы туралы кеңесшіге белгілі болған ақпарат туралы дереу хабардар етуге;41) Банктің қауіпсіздік бөлімшесіне және Кеңесшілердің қызметіне жетекшілік ететін жауапты бөлімшенің басшысына Кеңесшіде мүдделер қақтығысының туындау мүмкіндігі не туындаған жағдай туралы хабарлауға;42) заңдылықты және өзіне қабылдаған шарттық міндеттемелерді сақтауға;43) өз міндеттерін орындау және іскерлік мәселелер бойынша шешімдер қабылдау кезінде өзінің жеке мүдделері мен туыстары мен достарының мүдделерін емес, Банктің мүдделерін басшылыққа алуға міндетті.4.3. Кеңесшілер қызмет көрсету кезінде Банк алдында, оның ішінде шарт талаптарында бекітілген клиенттерді сәйкестендіру жөніндегі талаптардың сақталуына және Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі талаптарды қамтитын ішкі құжаттардың талаптарын бұзғаны үшін жауапты болады.4.4. Кеңесші клиент ТҚЖ туралы шарт жасасу / ТҚЖ салымы бойынша параметрді өзгерту үшін жүгінген кезде ТҚЖ туралы шарттар жасасу, Банкте жинақ және ағымдағы шоттарды ашу, оларға қызмет көрсету және жабу тәртібін регламенттейтін Банктің ішкі құжатына сәйкес кеңес береді.4.5. Кеңесшінің көрсетілген қызметтері үшін сыйақы төлеу мөлшері мен тәртібі кеңесші КӘЖ танысатын Банктің уәкілетті органының шешімімен белгіленеді.4.6. Көрсетілген қызметтер туралы есептілікті ұсыну үшін Есепті кезең айдың 1-күнінен бастап есепті айдың соңғы күніне дейінгі кезең болып есептеледі.4.7. Кеңесшінің:1) Банк атынан шарттар, қандай да бір басқа құжаттар жасасуға/оларға қол қоюға;2) ТҚЖ туралы шарт жасасуға және ТҚЖ салымы бойынша параметрлерді өз атына, оның ішінде енгізуші ретінде өзгертуге;3) осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау кезінде Банктің атынан клиенттердің (үшінші тұлғалардан) комиссиялық алымының, тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасына жарналарының сомаларын және басқа да ақшаны қабылдауға;4) Банк атынан өзіне міндеттемелер алуға;5) шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын басқа тұлғаға беруге;6) Банктің қызметіне қайшы келетін және Банктің іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтердің таратылуына жол бермеуге;7) қаржы пирамидасының белгісі бар ұйымдарда қызметтер көрсетуге, сондай-ақ оның қызметімен Банкпен бәсекелес болатын қызметпен айналысуға, атап айтқанда, басқа Екінші деңгейдегі банктердің/ұйымдардың қызметтерін жарнамалауға және таратуға (басқа Екінші деңгейдегі банктерге/ұйымдарға қызметтер көрсетуге Банк рұқсат берген жағдайларды қоспағанда);8) Кеңесші Банктің үй-жайында қызмет көрсету үшін тартылатын не Банк аумағында клиентпен кездесу Банкпен алдын ала келісілген жағдайларды қоспағанда, қызметтер алу үшін Банкке дербес жүгінген клиенттердің атына тұрғын үй құрылысы жинақтары туралы шарт жасасуға және салым бойынша параметрлерді өзгертуге.9) телефон арқылы сөйлесулерді жазуға, клиенттерге, кеңесшілерге/кеңесші-көшбасшыларға және Банк қызметкерлеріне қатысты олардың келісімінсіз аудио, фото және бейне жазбаларды пайдалануға;10) КӘЖ есептік жазбаның логині мен құпия сөзін басқа тұлғаға беруге;11) Банктің келісімінсіз ақпаратты, оның ішінде қызмет бабында пайдалану үшін құжаттардың сканерленген көшірмелерін әлеуметтік желілерде, бұқаралық ақпарат құралдарында, сондай-ақ КӘЖ орналастыруға құқығы жоқ.**5-тарау. Банктің құқықтары мен міндеттері**5.1. Банк:1) КӘЖ арнайы бөлімінде ("жанды лента"бөлімі) тиісті ақпаратты жеткізу жолымен кеңесшіні хабардар ете отырып, сыйақы мөлшерін, қызмет көрсету тәртібі мен талаптарын, сондай-ақ Ереженің осы талаптарын кез келген өзге де талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге. Кеңесшіні өзгерістер туралы хабардар ету фактісі КӘЖ ақпаратты орналастыру күні болып саналады. Ақпаратта өзгерістердің күшіне енген күні туралы деректер болуға тиіс;2) Кеңесшілерді алғыстармен (грамоталармен) және көтермелеудің басқа да түрлерімен марапаттауға, ТҚЖ жүйесін дамытуға қосқан жеке үлесіне, Банкке қызметтер көрсету мерзіміне байланысты жартыжылдық және жыл қорытындылары бойынша үздік кеңесші мәртебесін беруге;3) филиалдың жауапты бөлімшесінің бастамасы бойынша кезеңнің басталу және аяқталу күнін көрсете отырып, филиал бойынша өкіммен расталған, банктің Орталық аппаратының жауапты бөлімшесімен келісілген филиалдың жауапты бөлімшесінің қолдаухаты негізінде банк бөлімшесінде қызмет көрсету үшін, оның ішінде қосымша ақы үшін Кеңесшіні тартуға;4) Шартта көзделген шеңберде бұйрықтар мен өкімдер шығаруға, кеңесшінің қызметін реттейтін нұсқаулар беруге;5) Кеңесші есепті және орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актісін ұсынбаған немесе уақтылы ұсынбаған, сондай-ақ онда дұрыс емес деректер болған жағдайда, Банк қызметтерге ақы төлеу бойынша жауапты болмайды;6) Кеңесшінің жұмысын тексеруді жүзеге асыруға;7) Кеңесші Шартта және Ережеде көзделген қызметтерді көрсету талаптарын бұзған кезде сенімхатты кері қайтарып алуға және осы Шартты біржақты тәртіппен бұзуға, оның ішінде:- Шарт талаптарын орындамағаны және/немесе тиісінше орындамағаны үшін, оның ішінде салымшыларды дәйекті 3 (үш) ай ішінде ТҚЖ туралы шарттар жасасуға тарту жөніндегі талаптарды сақтамағаны үшін;- клиенттерді сәйкестендіруді жүргізу бойынша талаптарды бұзу;- Кеңесшінің Банк өткізетін сабақтарға дәлелсіз себептермен (науқастануына/босануына, облыстан тыс жерде болуына байланысты) қатарынан 2 (екі) сабақ ішінде бармауы;- қызмет көрсету кезеңінде Банк өткізетін тестілеу нәтижелері бойынша өту ұпайынан 80% (сексен) төмен ұпай жинау, Бұл ретте тестілеуді 1 (бір) реттен артық емес қайта тапсыруға жол беріледі;- негізделген шағымдардың түсуі, оның ішінде Банктің өнімдері мен қызметтері бойынша дұрыс емес ақпарат беру;- қызметтерді тиісінше көрсетпеу (шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) ай ішінде Банкке қызметтер көрсететін кеңесшіні қоспағанда, Банк белгілеген жоспарлы көрсеткіштерді 3 (үш) ай ішінде орындамау);- Шарт талаптарын және осы Ережені шарт жасалған күннен бастап 2 (екі) реттен артық бұзу.- Әдеп кодексін және клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын бұзу8) Кеңесшінің осы Шартта және Ережеде көзделген қызметтер көрсету талаптарын бұзу фактісі анықталған кезде мынадай шараларды қолдануға:- Кеңесшіге жеке ісіне енгізе отырып, қызмет көрсету шарттарының бұзылғаны туралы жазбаша хабарлама (еркін нысанда) жіберуге;- бұзушылық анықталған күннен бастап консультант жеке іске енгізе отырып, жазбаша нысанда түсіндірме жазбаны ұсынғанға дейін 1 (бір) жұмыс күні ішінде КӘЖ/BPM кіруге тыйым салу (КӘЖ/BPM кіру үшін құпия сөзді ауыстыру);- Банктің уәкілетті органы белгілеген мөлшерде айыппұл салу.9) оған Кеңесші келтірген кез келген зиянды (нұқсанды) өтеуге. Бұдан басқа, Банкке Кеңесшінің Шарт талаптарын бұзу салдарын жою бойынша барлық жанама шығыстар өтеледі;10) Кеңесшіден Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, бұйрықтарға (өкімдерге), нұсқауларға, Банктің ішкі құжаттарына, Ережеге және Шартқа сәйкес өз міндеттерін орындауын талап етуге;11) Ережеде көзделген жағдайларда шартты бұзуға;12) Кеңесші Банктің өнімдері мен қызметтері бойынша дұрыс емес ақпарат ұсынғанын; қызметті сапасыз/дұрыс ұсынбағанын; Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнама нормаларының талаптары тиісінше орындалмағанын және/немесе орындалмағанын анықтаған кезде КӘЖ қолжетімділікті кеңесші ҚҚА тестілеуден өткізгенге дейін бұғаттауға;13) Кеңесшіні растайтын құжаттар ұсынылған және тиісті өтініш берілген күннен бастап 12 (он екі) айдан аспайтын мерзімге науқастануына/босануына байланысты қызмет көрсетуден босатуға;14) Ережеде және шартта көзделген қызметтерді көрсетуден уақытша босату кезеңінде Кеңесшімен жасалған шартты бұзбауға;15) Банкке қызметтер көрсету кезеңінде Кеңесшіні тестілеуден өткізуге;16) Клиентті тартудың / клиентке Банктің АБАЖ қызмет көрсетудің тиісті белгісі болған кезде көрсетілген қызмет үшін сыйақы төлеуге;17) Кеңесшінің Банк атынан комиссиялық алым, тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасына жарналар сомасын (үшінші тұлғалардан) қабылдағаны үшін сыйақы мөлшерін есептеу жүргізілетін күнтізбелік ай үшін сыйақы сомасының 100% (сыйақы сомасын төлемей) мөлшерінде айыппұл салуға және шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау кезінде шартты белгіленген тәртіппен кейіннен бұза отырып, басқа да ақшаға тыйым салуға;18) Кеңесші Банк белгілеген ережелерді бұзғаны үшін сыйақы сомасынан (сыйақы сомасын төлемей) 100% дейінгі мөлшерде айыппұл салуға;19) Кеңесші шарт пен Ережеде көзделген қызметтерді көрсету талаптарын бұзған кезде, шарт пен Ережені бұзудың әрбір фактісі үшін сыйақы мөлшерін есептеу жүргізілетін күнтізбелік ай үшін сыйақы сомасының 25% дейінгі мөлшерде айыппұл салуға;20) Банк Кеңесшілері жасаған не дайындалып жатқан сыбайлас жемқорлық немесе алаяқтық құқық бұзушылықтардың барлық фактілері бойынша қызметтік тергеп-тексерулер немесе қызметтік тексерулер жүргізуге құқылы.5.2. Банк:1) Кеңесшіні жарнамалық ақпаратпен, презентациялық материалдармен, шарт бойынша кеңесшінің қызметіне қатысты Банктің ішкі құжаттарымен қамтамасыз етуге;2) Кеңесшіге оның Шартта көзделген міндеттерді орындауына сенімхат беруге;3) Кеңесшіге куәлік беруге;4) Кеңесшіні ТҚЖ жүйесімен, Банктің операцияларымен, Банктің тарифтік бағдарламаларымен, Кеңесшінің қызметіне қатысты Банктің ішкі құжаттарымен таныстыруға, оған Кеңесшінің шарт бойынша міндеттерін орындау процесінде туындайтын барлық мәселелер бойынша ауызша да, жазбаша да түсініктемелер беруге;5) Банктің уәкілетті органының шешіміне сәйкес Кеңесшіге сыйақы төлеуді жүзеге асыруға;6) Қазақстан Республикасының салық заңнамасына, Қазақстан Республикасының зейнетақымен қамсыздандыру туралы заңнамасына, Қазақстан Республикасының міндетті медициналық сақтандыру туралы заңнамасына сәйкес салықтар мен әлеуметтік төлемдерді шарт бойынша төленуге жататын сомалардан ұстап қалуға және аударуға.7) қажет болған жағдайда шарт бойынша Кеңесшіге төленген сыйақы сомалары, ұсталған салықтар туралы анықтамалар ұсынуға;8) Банк жүргізетін (оның ішінде шетелдік) техникалық оқуларға/оқыту семинарларына/ конференцияларға/ тренингтерге қатысу құнын (оның ішінде жол жүру, тұру және визалық алым) Банк айқындайтын шарттарға сәйкес төлеуге міндетті.**6 - тарау. Төлем шарттары**6.1. Шарт бойынша көрсетілген қызметтер үшін Кеңесшіге сыйақы төлеу тәртібі, мөлшерлемесі және мерзімдері кеңесші танысқан Банктің уәкілетті органының тиісті шешімдерінде көзделген талаптарда жүргізіледі.6.2. Кеңесші Банктің үй-жайында қызмет көрсету үшін тартылатын не Банк аумағында клиентпен кездесу Банкпен алдын ала келісілген жағдайларды қоспағанда, ТҚЖ туралы шарт жасасқаны, ТҚЖ салымы бойынша параметрлерді өз атына, оның ішінде енгізуші ретінде өзгерткені үшін, сондай-ақ Қызмет алу үшін Банкке дербес жүгінген клиенттерге сыйақы төленеді.Лидогенерация құралын қолдана отырып немесе биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырып, қашықтықтан тәсілмен көрсетілген қызметтерді қоспағанда, консультант қызметтер көрсету аумағын сақтамаған жағдайда, белгіленген аумақтан тыс жерде тартылған клиент үшін сыйақы төленбейді не келесі есепті кезеңдер үшін сыйақы сомасынан ұсталады6.3. Шарт бойынша сыйақы, оның ішінде қосымша сыйақы төлеу кезінде сомадан Қазақстан Республикасының салық заңнамасында, Қазақстан Республикасының зейнетақымен қамсыздандыру туралы заңнамасында, Қазақстан Республикасының міндетті медициналық сақтандыру туралы заңнамасында көзделген салықтар мен әлеуметтік төлемдер ұсталады.6.4. Банк Ережеде белгіленген шарттарға сәйкес Кеңесшіге қосымша сыйақы (бюджетте қаражат болған жағдайда) 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. Банк Кеңесшінің өзі ұсынатын қызметтер бойынша заңсыз іс-әрекеттері үшін Банк клиенттері алдында жауапты болады.7.3. Банк клиенттеріне көрсетілетін қызметтер бойынша құқыққа сыйымсыз әрекеттері (әрекетсіздігі) үшін Кеңесші Банкке әрбір құқыққа сыйымсыз әрекеті (әрекетсіздігі) үшін 2 (екі) АЕК мөлшерінде айыппұл төлейді.7.4. Кеңесші шарт бойынша міндеттемелерді бұзған, тиісінше орындамаған және осы әрекеттер (әрекетсіздік) Банкке не үшінші тұлғаларға зиян келтірген кезде көрсетілген залалдар (тікелей және жанама) кеңесші есебінен толық өтеледі.7.5. Кеңесші Шартта және Ережеде көзделген қызметтерді көрсету талаптарын бұзған кезде Шарт пен Ережені бұзудың әрбір фактісі үшін Банк одан сыйақы мөлшері есептелетін күнтізбелік ай үшін сыйақы сомасының 25% дейінгі мөлшерде айыппұл өндіріп алуға құқылы.7.6. Кеңесші Банктің атынан комиссиялық алым, тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасына жарналар сомасын (үшінші тұлғалардан) және басқа да ақшаны шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау кезінде қабылдаған жағдайда Банк Кеңесшінің сыйақы сомасының 100% мөлшерінде (сыйақы сомасын төлемей) Шартты кейіннен бұза отырып, сыйақы мөлшерін есептеу жүргізілетін күнтізбелік ай үшін айыппұл салуға құқылы.7.7. Қызметті сапасыз/дұрыс ұсынбау анықталған, сондай-ақ ішкі құжаттардың және Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасы нормаларының талаптарын тиісінше орындамағаны және/немесе орындамағаны анықталған жағдайда Кеңесшілер желісін ынталандырудың қолданыстағы жүйесіне сәйкес шаралар қолданылады.7.8. Даулар туындаған кезде тараптар жанжалды сотқа дейінгі тәртіппен шешу шараларын қабылдауға міндетті. Дау-шарды сотқа дейінгі тәртіппен шешу мүмкін болмаған кезде дау олардың Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша соттылығына сәйкес Қазақстан Республикасы соттарының қарауына беріледі. Қазақстан Республикасының соты дауды қараған кезде Қазақстан Республикасының құқығы қолданылатын құқық болып табылады.Шарт бойынша даулар банктің бас кеңсесінің орналасқан жері бойынша (Алматы қ.) соттың қарауына жатады.7.9. Сот процесі кезеңінде осы Шарттың қолданылуы сот шешім шығарғанға дейін тоқтатыла тұрады.**8-тарау. Қорытынды ережелер**8.1. Осы Шарт Кеңесшіге сенімхат берілген күннен бастап күшіне енеді және сенімхатта көрсетілген күннен бастап 1 (бір) жыл ішінде қолданылады. Егер көрсетілген мерзім өткенге дейін Тараптардың бірде-бірі екінші Тарапқа оны бұзу туралы жазбаша хабарлама жібермесе, осы мерзім аяқталғаннан кейін Шарт әрбір келесі 12 (он екі) 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 кеңесшінің бастамасы бойынша біржақты тәртіппен бұзылуы мүмкін.8.4. Шартты Банктің бастамасы бойынша біржақты тәртіппен бұзу Кеңесшіге шартты бұзу туралы хабарлама жіберу немесе бұзу туралы хабарламаны КӘЖ орналастыру арқылы жүзеге асырылады. Кеңесші көрсетілген хабарламаны алған күннен бастап немесе КӘЖ бұзу туралы хабарламаны орналастырған күннен бастап не хабарламада көрсетілген кез келген мерзімде Шартты бұзуға болады.8.5. Шартты Банктің бастамасы бойынша біржақты тәртіппен бұзу консультант Шартта және Ережеде көзделген қызметтерді көрсету талаптарын бұзған және бұзған жағдайда, оның ішінде:- Шарт талаптарын орындамағаны және/немесе тиісінше орындамау, оның ішінде салымшыларды дәйекті 3 (үш) ай ішінде ТҚЖ туралы шарттар жасасуға тарту жөніндегі талаптарды сақтамау;- клиенттерді сәйкестендіруді жүргізу бойынша талаптарды бұзу;- Кеңесшінің Банк өткізетін сабақтарға дәлелсіз себептермен (науқастануына/босануына, облыстан тыс жерде болуына байланысты) қатарынан 2 (екі) сабақ ішінде бармауы;- қызмет көрсету кезеңінде Банк өткізетін тестілеу нәтижелері бойынша өту балынан 80% (сексен) төмен ұпай жинау, Бұл ретте тестілеуді 1 (бір) реттен артық емес қайта тапсыруға жол беріледі;- негізделген шағымдардың түсуі, оның ішінде Банктің өнімдері мен қызметтері бойынша дұрыс емес ақпарат беру;- қызметтерді тиісінше көрсетпеу (шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) ай ішінде Банкке қызметтер көрсететін Кеңесшіні қоспағанда, Банк белгілеген жоспарлы көрсеткіштерді 3 (үш) ай ішінде орындамау);- Шарт жасалған күннен бастап 2 (екі) реттен астам шарт талаптары мен ережені бұзу;- жалған ақпарат тарату арқылы Кеңесшілер арасында қолайсыз ахуал туғызу;- Банк Кеңесшінің тіркеу туралы тиісті өтініш бергенге дейін 10 күннен кешіктірмей кәсіпкерлік қызмет субъектісі ретінде тіркелу ниеті туралы хабарламасының болмауы.8.6. Банктің Кеңесшіні шартты бұзу туралы жазбаша ескертуі туралы талап Банк Кеңесшінің Шартта көзделген мекенжайы бойынша шартты бұзу туралы хабарлама жіберген жағдайда да орындалды деп есептеледі. Көрсетілген хабарлама адресаттың (Кеңесшінің) жоқтығы белгісімен банкке пошта ұйымынан қайтарылған жағдайда (Банк Кеңесшінің жаңа мекенжайы туралы ескертусіз көшуіне 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.Қолданыстағы Шарттар, сондай-ақ Кеңесшілерге берілген сенімхаттар туралы ақпарат Банктің http://www.hcsbk.kz сайтында орналастырылады.8.8. Банк сыйақы төлеу мөлшерінің, қызмет көрсету тәртібі мен талаптарының өзгеруі, сондай-ақ шарт талаптары мен ережелерінің кез келген өзге өзгерістері туралы ақпаратты КӘЖ орналастырады.Банктің КӘЖ ақпаратты орналастырған күні Кеңесшіні өзгерістер туралы хабардар ету фактісі болып есептеледі, ақпаратта өзгерістердің күшіне енген күні туралы деректер де қамтылады.Өзгерістермен келіспеген жағдайда, Кеңесші өзгерістер күшіне енген күнге дейін бұл туралы Банкке жазбаша хабарлауға міндетті. Банкке Кеңесшінің хабарламасы келіп түскен сәттен бастап шарт бұзылды деп есептеледі. | **СТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ****ДОГОВОРА ПОРУЧЕНИЯ****(ДОГОВОРА ПРИСОЕДИНЕНИЯ)**(заключаемые с Консультантом)Глава 1. Общие положения 1.1. Настоящие Стандартные условия договора поручения (договора присоединения) АО "Отбасы банк" (далее – Стандартные условия или Договор), действие которых распространяется на правоотношения Банка и Консультанта, разработаны в рамках статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан и утверждены решением Правления АО "Отбасы банк" (далее – Банк).  Стандартные условия определены Банком и опубликованы на Интернет-ресурсе Банка ("www.hcsbk.kz"), размещены во всех Филиалах и Отделениях (Операционных залах) Банка. 1.2. Консультант самостоятельно знакомится с требованиями настоящих Стандартных условий. Стандартные условия едины для всех Консультантов и могут быть приняты Консультантом не иначе как путем присоединения к Стандартным условиям в целом, в полном объеме, с чем Консультант безусловно согласен. Принятие Консультантом Стандартных условий (присоединение к Договору) выражается путем подачи в отделения Банка, подписанного Заявления на заключение договора поручения и присоединения к Стандартным условиям (далее – Заявление о присоединении) (Приложение №1 к Договору). 1.3. Банк выдает Консультанту удостоверение и доверенность на оказание услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.  1.4. В случае акцепта Банком оферты (оферт) Консультанта все документы, подписываемые Банком и Консультантом, считаются оформленными в рамках статьи 152 Гражданского кодекса Республики Казахстан, то есть в письменной форме.  1.5. Заявление о присоединении считается принятым/зарегистрированным, а Договор – подписанным, при подаче Заявления о присоединении в отделении Банка и предоставлении Банком Консультанту доверенности. Внесение изменений в Договор осуществляются Банком в одностороннем порядке за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.Принятие/регистрация Банком Заявления Консультанта означает присоединение данного Заявления к Договору. 1.6. Подписанное Консультантом Заявление о присоединении в порядке, установленном Договором, свидетельствует о том, что Консультант получил, прочитал, понял и принял Договор в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений. Консультант не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на настоящем Договоре, как на доказательство того, что Договор не был им получен/прочитан/понят/принят, если у Банка имеется Заявление, подписанное Консультантом в порядке, установленном Договором. Подписывая Заявление, Консультант принимает на себя все условия оказания услуги и присоединяется к настоящему Договору, а также подтверждает, что все положения настоящего Договора в полной мере соответствуют интересам и волеизъявлению Консультанта.  1.7. Стандартные условия, а также упомянутые в них приложения, заявления, принятые/ зарегистрированные Банком, доверенность, формы/шаблоны, и иные документы представляют собой единый правовой документ и являются неотъемлемыми частями друг друга. Банк и Консультант безусловно согласны с тем, что условия оказания Банку услуг в рамках Договора осуществляются на добровольных началах в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка. 1.8. Договор считается заключенным со дня выдачи доверенности и удостоверения. 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 настоящего Договора Банк поручает и оплачивает Консультанту вознаграждение, а Консультант, принимает на себя обязательства оказывать Банку следующие услуги: 1. проведение коллективных и/или индивидуальных презентаций (ознакомлений) о системе жилищных строительных сбережений (далее – ЖСС), привлечение клиентов на заключение договора о ЖСС, в том числе с использованием сервисов веб-конференций (Zoom, WebEx GoToMeeting, Skype и т.п.);
2. предоставление клиентам подробной и достоверной информации об условиях договора о ЖСС, правилах и условиях его заключения и исполнения, об общих условиях проведения Банком операций, о тарифных программах Банка, условиях вклада и предоставления (погашения) займов, о значении оценочного показателя для получения жилищного займа, о реализуемых Банком программах и проектах, о размерах и порядке оплаты комиссии Банка;
3. проведение необходимых расчетов по определению размера ежемесячного вклада и погашения займов Банка;
4. проведение мероприятий по заключению клиентами договора о ЖСС в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о ЖСС, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов Банка, в том числе потенциальными клиентами, предоставленными подразделением дистанционного обслуживания Банка через ПО "Социальная сеть консультантов" (далее – ССК) в срок не позднее 2 (двух) календарных дней с даты поступления списка потенциальных клиентов;
5. осуществление контроля за своевременностью внесения клиентом взносов во вклад, заключающегося в регулярном напоминании о необходимости очередного взноса посредством телефонных звонков согласно утвержденному ответственным подразделением филиала шаблона разговора;
6. консультирование клиентов по условиям и порядку участия в реализуемых Банком программах и проектах, приему (аннулированию) заявлений и документов для участия программах/проектах;
7. осуществление действий по приему, проверке и обработке документов, принятых от клиентов Банка;
8. информирование клиента средствами электронной связи (СМС оповещение) и/или любыми доступными средствами о передаче Банку документов, полученных от клиента в установленный срок;
9. проведение мероприятий по подписанию клиентом заявления о присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания, а также заключение договора о жилищных выплатах с учреждением и работником учреждения в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим процедуру открытия, ведения и закрытия личных специальных счетов физических лиц-получателей жилищных выплат в Банке;
10. проведение работы с клиентами по изменению их данных в ССК и параметров по вкладу ЖСС (проведение разрешенных Банком постдепозитных операций: актуализация адреса проживания, № и даты выдачи документа, удостоверяющего личность, изменение кодового слова);

2.2. Консультант после предъявления клиенту банковского удостоверения Консультанта для ознакомления предоставляет потенциальным клиентам/клиентам Банка по вопросам кредитования следующие услуги:1) определение суммы, срока, цели займа, предлагаемого залогового обеспечения;2) разъяснение требований Банка к заемщикам/созаемщикам/гарантам, а также их ответственности за ненадлежащее исполнение условий договора займа/договоров залога/договора гарантии;3) предварительный расчет платежеспособности заемщика/созаемщика/гаранта и предоставление для ознакомления предварительных графиков погашения займа, рассчитанные методами, установленными Банком;4) разъяснение требований к залоговому обеспечению;5) предоставление перечня пакета документов;6) информирование (по запросу заемщика) об источниках размещения финансовой отчетности и иной информации Банка;7) информирование о предельных сроках рассмотрения кредитной заявки;8) предоставление по желанию клиента типовых форм договора займа/договоров залога/договора гарантии и выдачи займа;9) предоставление перечня утвержденных комиссий, подлежащих к оплате при приеме кредитной заявки и выдаче займа;10) информирование заемщика о его праве обращения к банковскому омбудсману, в государственный орган по финансовому надзору или суд при возникновении спорных ситуаций в процессе получения банковской услуги в Банке;11) предоставление информации о месте нахождения банковского омбудсмана и государственного органа по финансовому надзору, их почтовых и электронных адресах и интернет-ресурсах;12) информирование о видах и условиях кредитования, в том числе в которых не предусмотрено взимание комиссий и иных платежей, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения по займу;13) предоставление права выбора заполнения форм заявлений на государственном или русском языках в соответствии с Законом Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан", и получения ответа на языке обращения;14) проведение предквалификации и приема кредитной заявки с дальнейшей выдачей займа, в рамках ранее проведенной Банком предквалификации в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договора о ЖСС, открытия, облуживания текущих, специальных текущих счетов физических лиц, проведения предварительной квалификации и приема кредитной заявки в ПО "Агентская сеть" в Банке. 2.3. Консультант действует от имени и в интересах Банка, на основании выданной Банком доверенности.2.4. В соответствии с пунктом 2.1 Договора, Банк поручает, а Консультант принимает на себя обязательства добросовестно и в полном объеме оказывать услуги в пользу Банка.2.5. Услуги должны осуществляться Консультантом в строгом соответствии с Правилами организации работы Консультантов и Агентов в Банке (далее – Правила) и условиями настоящего Договора. **Глава 3. Порядок и условия оказания услуг** 3.1. Для оказания Банку услуг, предусмотренных настоящим Договором, а также в целях своевременного ознакомления с размещаемой Банком информацией, регулирующей деятельность Консультанта, Консультант обязан зарегистрироваться в ССК.  3.2. Консультант оказывает Банку услуги, предусмотренные настоящим Договором, в следующем порядке:1. проведение мероприятий по подписанию клиентом письменного согласия на получение банковских услуг посредством Консультанта, в том числе подтверждающего полномочия Консультанта на получение и передачу клиенту и (или) Банку договора о предоставлении банковской услуги и документов клиента;
2. проведение мероприятий по получению письменного согласия клиента на сбор и обработку персональных данных (для физических лиц);
3. привлечение клиентов путем заключения договора о ЖСС (в том числе с применением инструмента лидогенерации или дистанционным способом с применением биометрической идентификации) с клиентом в ССК в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о ЖСС, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов Банка, а также требованиями по работе в рамках противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Оказание услуг по вопросам кредитования осуществляется путем привлечения клиентов в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим кредитование в Банке;
4. обеспечение качественного и достоверного заполнения данных клиента и параметров по вкладу ЖСС в ССК, а также качественного формирования досье клиента и его передачи в Банк в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о ЖСС, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов в Банке, качественного и достоверного информирования о видах и условиях кредитования в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим внутреннюю кредитную политику Банка;
5. проведение мероприятий по подписанию клиентом заявления о присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания, а также заключение договора о жилищных выплатах с учреждением и работником учреждения в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим процедуру открытия, ведения и закрытия личных специальных счетов физических лиц-получателей жилищных выплат в Банке, проведение предквалификации заемщика/созаемщика/гаранта и прием кредитной заявки в соответствии с главой 2 настоящего Договора;
6. обеспечение сохранности досье клиента по заключенному договору о ЖСС в надежно запираемом шкафу/тумбе до его передачи в Банк.

**Глава 4. Права и обязанности Консультанта*** 1. Консультант имеет право:

 1) оказывать услуги самостоятельно или в составе команды Лидера;  2) получать от Банка информацию (сведения, материалы), необходимую для осуществления своих обязанностей по Договору; 3) получать вознаграждение за выполненные обязательства, предусмотренные Договором, в размерах и на условиях, предусмотренных Правилами и/или соответствующими решениями уполномоченного органа Банка; 4) в целях популяризации своих услуг распространять рекламную продукцию Банка с указанием личных контактов, а также вести специализированную страницу и группу в социальных сетях, в которых имеются официальные страницы Банка в соответствии с порядком, предусмотренным Правилами; 5) в целях информирования клиентов о реализуемых Банком продуктах и проектах, привлечения потенциальных клиентов в систему жилстройсбережений и притоков во вклады, использовать не банковское приложение (WhatsApp, Viber, Telegram, IMO, электронная почта и др.), при этом рассылаемая информация не должна содержать сведений, составляющих банковскую тайну и персональных данных и требует согласования с Банком. При использовании на мобильных устройствах информационных систем Банка, на данные устройства устанавливается специальное программное обеспечение, обеспечивающие разделение сред обработки личных данных и информационных активов Банка;* 1. Консультант обязан:

 1) предъявить клиенту Удостоверение для ознакомления; 2) выполнять рекомендации и поручения ответственного работника филиала Банка при оказании услуг, предусмотренных Договором. Консультант также несет ответственность за сохранность и своевременную передачу ответственному подразделению Банка, документов, полученных от клиента (если данное требование предусмотрено Правилами); 3) выполнять установленные плановые показатели Банка, за исключением Консультанта, оказывающего услуги Банку в течение 3 (трех) месяцев с даты заключения Договора; 4) исполнять указания и поручения Лидера команды, в которой он состоит, в рамках действия настоящего Договора; 5) представлять Клиентам подробную и достоверную информацию о системе ЖСС, об условиях договора о ЖСС, правилах и условиях его заключения и исполнения, тарифных программах Банка; 6) использовать ССК исключительно в рабочих целях и получать информацию по клиентской карте только при личном присутствии клиента; 7) представлять Клиентам подробную и достоверную информацию об операциях, проводимых Банком; 8) проводить коллективные и/или индивидуальные ознакомления (презентации) системы ЖСС с целью привлечения потенциальных Клиентов Банка на заключение Договора о ЖСС, в том числе с использованием сервисоы веб-конференций (Zoom, WebEx, GoToMeeting, Skype и т.п.); 9) представлять Клиентам подробную и достоверную информацию об общих условиях проведения Банком операций; 10) соблюдать этику и корректное (уважительное) отношение к Клиентам, Консультантам и к работникам Банка, а также соблюдать Кодекс Консультанта (Приложение № 3 к Договору) и Стандарты обслуживания клиентов (Приложение № 4 к Договору); 11) оказывать услуги Банку по привлечению Клиентов согласно порядку, предусмотренному главой 3 настоящего Договора; 12) осуществлять контроль за своевременностью внесения клиентом взносов во вклад, заключающегося в регулярном напоминании о необходимости очередного взноса (посредством телефонных звонков согласно утвержденному Банком шаблону разговора); 13) ежемесячно, не позднее 3 (третьего) рабочего дня с даты завершения отчетного периода подписывать в ССК Акт Консультанта в соответствии с установленной формой посредством ССК в электронной форме с использованием динамической идентификации (ОТР код); 14) осуществлять исполнение условий Договора лично; 15) оказывать услуги Банку по подписанию клиентом заявления о присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания, и заключению договора о жилищных выплатах с учреждением и сотрудником учреждения согласно порядку, предусмотренному главой 3 настоящего Договора; 16) знать Закон Республики Казахстан "О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан" и механизм реализации его положений, постоянно совершенствовать свои знания, связанные с системой ЖСС и деятельностью Банка, изучать нормативные правовые акты о ЖСС, внутренние документы Банка о проведении операций по жилищным строительным сбережениям и постоянно руководствоваться ими в своей работе; 17) обеспечивать сохранность имущества Банка и не допускать в процессе работы нанесения имущественного вреда Банку; 18) пресекать распространение сведений, противоречащих деятельности Банка и подрывающих деловую репутацию Банка; 19) подписать обязательство о неразглашении сведений, составляющих коммерческую тайну и иных сведений конфиденциального характера (приложение № 6 к настоящему 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, и деловых партнеров.
* размер установленного ему денежного вознаграждения, если иное не требуется по законодательству Республики Казахстан.
* сведения, связанные с деятельностью Банка и его партнеров, а также сведения о персонале Банка.

сведения о наличии, владельцах и номерах счетов клиентов Банка, остатках и движении денег по счетам, остатках денег на счетах Банка и его клиентов; 20) подписать Обязательство о соблюдении требований информационной безопасности АО "Отбасы банк" (приложение № 7 к настоящему Договору) и соблюдать их; 21) неукоснительно и своевременно выполнять требования внутренних документов, приказы (распоряжения), указания руководства Банка, регулирующие деятельность Консультанта; 22) в течение 3 (трех) рабочих дней информировать Банк об изменениях своих реквизитов, указанных в настоящем Договоре, а также о заключении трудовых договоров между Банком и его супругом (-ой) или следующими близкими родственниками: родители (родитель), дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры, дедушка, бабушка, внуки; 23) добросовестно, своевременно и в полном объеме выполнять обязанности по настоящему Договору; 24) 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 выявления/получения от Банка письменного уведомления; 25) при досрочном расторжении Договора предварительно сдать имеющиеся материальные ценности, полученные им у Банка, доверенность, отчет по фактически оформленным договорам о ЖСС, по которым не была произведена оплата на момент расторжения настоящего Договора, Акт выполненных работ (оказанных услуг), а также подписать с Банком Соглашение о расторжении настоящего Договора (за исключением случая расторжения Договора Банком в одностороннем порядке); 26) посещать техническую учебу и обучающие семинары/ конференции/тренинги, проводимые Банком (в том числе зарубежные) и Лидером команды (при оказании услуг под руководством Лидера команды)), также самостоятельно обучаться по материалам, размещенным в ССК; 27) осуществлять контроль за своевременностью внесения Клиентом взносов во вклад путем регулярного напоминания о необходимости очередного взноса (посредством телефонного звонка согласно утвержденного Банком шаблона разговора); 28) 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; 29) выполнять иные поручения и указания Банка, связанные с выполнением обязательств по настоящему Договору; 30) при проведении мероприятий по заключению клиентом договора о ЖСС, соблюдать требования по работе в рамках противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора (Приложение №2 к Договору); 31) выполнять ежемесячный плановый показатель, установленный Банком, за исключением Консультанта, оказывающего услуги Банку в течение 3 (трех) месяцев с даты заключения Договора; 32) проходить тестирование, проводимое Банком в период оказания услуг Банку; 33) 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; 34) выполнить поручение Банка, в том числе по обслуживанию клиента, полученного посредством ССК, в срок не позднее 3 (трех) дней с даты его получения; 35) при закреплении к консультационному центру, обеспечить оказание услуг клиентам в соответствии с графиком, установленным Лидером команды/Банком; 36) соблюдать требования пункта 2 статьи 35 Предпринимательского Кодекса РК; 37) в своей деятельности проявлять нетерпимость к любым проявлениям возникновения случаев мошенничества и коррупции, соблюдать законодательство РК в области противодействия мошенничеству и коррупции, а также нормы поведения, которые должны положительно отражаться на репутации Банка и способствовать повышению доверия со стороны потенциальных и действующих клиентов и партнеров Банка; 38) отказываться от совершения и (или) участия в совершении коррупционных и мошеннических правонарушений от имени или в интересах Банка; 39) воздерживаться от недопустимого поведения, которое может восприниматься окружающими как готовность совершить или участвовать в совершении коррупционного либо мошеннического правонарушения от имени или в интересах Банка; 40) незамедлительно информировать посредством Горячей линии либо любыми другими доступными каналами связи подразделение безопасности Банка и руководителя ответственного подразделения, курирующего деятельность Консультантов, о случаях попытки склонения консультанта Банка к совершению коррупционного или мошеннического правонарушения, а также о ставшей известной Консультанту информации о совершении коррупционного или мошеннического деяния другими Консультантами, работниками, клиентами, контрагентами Банка или иными лицами и организациями; 41) сообщать в подразделение безопасности Банка и руководителю ответственного подразделения, курирующего деятельность Консультантов, о возможности возникновения либо возникшем у Консультанта конфликте интересов; 42) соблюдать законность и принятые на себя договорные обязательства; 43) при выполнении своих обязанностей и принятии решений по деловым вопросам руководствоваться интересами Банка, а не своими личными интересами и интересами своих родственников и друзей.* 1. Консультанты несут ответственность перед Банком при оказании услуги, в том числе за соблюдение требований по идентификации клиентов, закреплёнными условиями Договора и за нарушение требований внутренних документов, содержащих требования по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.
	2. Консультант при обращении клиента для заключения договора о ЖСС/изменения параметра по вкладу ЖСС проводит консультацию в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о ЖСС, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов в Банке.
	3. Размер и порядок оплаты вознаграждения Консультанта за оказанные услуги устанавливается решением уполномоченного органа Банка, с которыми Консультант ознакомится в ССК.
	4. Отчетным периодом для предоставления отчетности об оказанных услугах считается период с 1 числа месяца по последний день отчетного месяца.
	5. Консультант не имеет права:
1. заключать/подписывать Договоры, какие-либо другие документы от имени Банка;
2. заключать договор о ЖСС и менять параметры по вкладу ЖСС на свое имя, в том числе в качестве вносителя;
3. 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;
4. брать на себя обязательства от имени Банка;
5. передавать исполнение обязательств по Договору другому лицу;
6. допускать распространение сведений, противоречащих деятельности Банка и подрывающих деловую репутацию Банка;
7. оказывать услуги в организациях с признаком финансовой пирамиды, а также заниматься деятельностью, которая составляет конкуренцию его деятельности с Банком, в частности, рекламировать и распространять услуги других банков второго уровня/организации (за исключением случаев, когда оказание услуг другим банкам второго уровня/организациям разрешен Банком);
8. заключать договор о ЖСС и менять параметры по вкладу о жилищные строительные сбережения на имя клиентов, обратившихся в Банк самостоятельно для получения услуги за исключением случаев, когда Консультант привлекается для оказания услуг в помещении Банка либо встреча с клиентом на территории Банка заблаговременно согласована с Банком.
9. записывать разговоры по телефону, использовать аудио, фото и видео фиксации в отношении клиентов, Консультантов/Консультантов-Лидеров и работников Банка без их согласия;
10. передавать логин и пароль учетной записи в ССК другому лицу;
11. не вправе размещать информацию, в том числе сканированные копии документов для служебного пользования в социальных сетях, средствах массовой информации, а также в СКК без согласования с Банком.

**5. Права и обязанности Банка** 5.1. Банк имеет право:1. в одностороннем порядке изменять размер вознаграждения, порядок и условия оказания услуг, а также любые иные условия настоящего Договора Правил, уведомив Консультанта путем доведения соответствующей информации в специальном разделе ССК (раздел "Живая лента"). Фактом уведомления Консультанта об изменениях будет считаться дата размещения информации в ССК. Информация должна содержать данные о дате вступления изменений в силу;
2. награждать благодарностями (грамотами) и другими видами поощрений Консультантов, присваивать статус лучшего Консультанта по итогам полугодия и года, в зависимости от внесенного личного вклада в развитие системы ЖСС, срока оказания Банку услуг;
3. по инициативе Ответственного подразделения филиала привлекать Консультанта для оказания услуги в отделении Банка, в том числе за дополнительную оплату, на основании ходатайства Ответственного подразделения филиала, согласованного с Ответственным подразделением Центрального аппарата Банка, подтвержденного распоряжением по филиалу с указанием даты начала и окончания периода;
4. издавать приказы и распоряжения, давать указания, регулирующие деятельность Консультанта в рамках, предусмотренных Договором;
5. в случае непредставления или несвоевременного предоставления Консультантом отчета и Акта выполненных работ (оказанных услуг), а также недостоверных данных в нем, Банк не несет ответственности по оплате услуг;
6. осуществлять проверку работы Консультанта;
7. отозвать доверенность и расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке при нарушении Консультантом условий оказания услуг, предусмотренных Договором и Правилами, в том числе:
	* невыполнения и/или ненадлежащего выполнения условий Договора, в том числе за несоблюдение условий по привлечению вкладчиков к заключению договоров о ЖСС в течение последовательных 3 (трех) месяцев;
	* нарушения требований по проведению идентификации клиентов;
	* не посещения Консультантом занятий, проводимых Банком без уважительных причин (по случаю болезни/родов, нахождения за пределами области), в течение последовательных 2 (двух) занятий;
	* набора менее проходного балла 80% (восемьдесят) по результатам тестирования, проводимого Банком в период оказании услуг, при этом допускается пересдача тестирования не более 1 (одного) раза;
	* поступления обоснованных жалоб, в том числе на предоставление недостоверной информации по продуктам и услугам Банка;

- ненадлежащего оказания услуг (не выполнение установленных Банком плановых показателей в течение 3 (трех) месяцев, за исключением Консультанта, оказывающего услуги Банку в течение 3 (трех) месяцев с даты заключения Договора);- нарушения условий Договора и настоящих Правил более 2 (двух) раз с даты заключения Договора.* + нарушение Кодекса этики и Стандартов обслуживания клиентов
1. При выявлении факта нарушения Консультантом условий оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором и Правилами, применять следующие меры:
	* направлять Консультанту письменное уведомление (в произвольной форме) о нарушении условия оказания услуги с внесением в личное дело;
	* блокировать доступ в ССК/BPM (смена пароля для входа в ССК/BPM) в течение 1 (одного) рабочего дня с даты выявления нарушения до предоставления Консультантом объяснительной записки в письменной форме с внесением в личное дело;
	* наложить штраф в размере, установленном уполномоченным органом Банка.
2. на возмещение любого вреда (ущерба), нанесенного ему Консультантом. Кроме того, Банку возмещаются все косвенные расходы по устранению последствий нарушений Консультантом условий Договора;
3. требовать от Консультанта выполнения им своих обязанностей в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан, приказами (распоряжениями), указаниями, внутренними документами Банка, Правилами и Договором;
4. расторгнуть договор в случаях, предусмотренных в Правилах;
5. блокировать доступ в ССК до прохождения Консультантом тестирования в СДО при выявлении предоставления недостоверной информации по продуктам и услугам Банка; некачественного/некорректного предоставления услуги; ненадлежащего исполнения и/или неисполнения требований норм законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
6. освободить Консультанта от оказания услуги по случаю болезни/родов на срок не более 12 (двенадцати) месяцев с даты предоставления подтверждающих документов и подачи соответствующего заявления;
7. не расторгать Договор с Консультантом на период временного освобождения от оказания услуг, предусмотренных Правилами и Договором;
8. проводить тестирование Консультанта в период оказания услуг Банку;
9. оплачивать вознаграждение за оказанную услугу при наличии соответствующего признака привлечения Клиента/оказание Клиенту услуги в АБИС Банка;
10. наложить штраф в размере 100% от суммы вознаграждения (без выплаты суммы вознаграждения) за календарный месяц, за который производится расчет размера вознаграждения за прием Консультантом от имени Банка суммы комиссионного сбора, взносов в жилищные строительные сбережения (от третьих лиц) и другие деньги при исполнении своих обязательств по Договору с последующим расторжением Договора в установленном порядке;
11. наложить штраф в размере до 100% от суммы вознаграждения (без выплаты суммы вознаграждения) за нарушения Консультантом установленных Банком правил;
12. наложить штраф в размере до 25 % от суммы вознаграждения за календарный месяц, за который производится расчет размера вознаграждения, при нарушении Консультантом условий оказания услуг, предусмотренных Договором и Правилами, за каждый факт нарушения договора и Правил;
13. проводить служебные расследования или служебные проверки по всем фактам совершенных либо готовящихся коррупционных или мошеннических правонарушений Консультантами Банка.

5.2. Банк обязуется: 1) обеспечивать Консультанта рекламной информацией, презентационными материалами, внутренними документами Банка, касающимися деятельности Консультанта по Договору; 2) выдать Консультанту доверенность на выполнение им обязанностей, предусмотренных Договором;  3) выдать Консультанту Удостоверение; 4) ознакомить Консультанта с системой ЖСС, операциями Банка, тарифными программами Банка, внутренними документами Банка, касающимися деятельности Консультанта, давать ему как устные, так и письменные разъяснения по всем вопросам, возникающим у Консультанта в процессе выполнения им обязанностей по Договору; 5) осуществлять выплату вознаграждения Консультанту в соответствии с решением уполномоченного органа Банка;  6) удерживать и перечислять налоги и социальные платежи в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан о пенсионном обеспечении, законодательством Республики Казахстан об обязательном медицинском страховании, от сумм, подлежащих оплате по Договору.  7) при необходимости представлять справки о выплаченных Консультанту по Договору суммах вознаграждения, удержанных налогах; 8) оплачивать стоимость участия (в том числе проезд, проживание и визовый сбор) в технических учебах/обучающих семинарах/ конференциях/ тренингах, проводимых Банком (в том числе зарубежных) в соответствии с условиями, определяемыми Банком.**6. Условия оплаты** 6.1. Порядок, ставка и сроки выплаты вознаграждения Консультанту за услуги, оказанные по Договору, производятся на условиях, предусмотренных в соответствующих решениях уполномоченного органа Банка, с которыми Консультант ознакомился.  6.2. Консультанту не выплачивается вознаграждение за заключение договора о ЖСС, изменение параметров по вкладу ЖСС на свое имя, в том числе в качестве вносителя, а также клиентам, обратившимся в Банк самостоятельно для получения услуги за исключением случаев, когда Консультант привлекается для оказания услуг в помещении Банка либо встреча с клиентом на территории Банка заблаговременно согласована с Банком. В случае выявления несоблюдения Консультантом территории оказания услуг, за исключением услуг, оказанных с применением инструмента лидогенерации или дистанционным способом с применением биометрической идентификации, вознаграждение за клиента, привлеченного за пределами установленной территории не выплачивается либо удерживается из суммы вознаграждения за последующие отчетные периоды  6.3. При выплате вознаграждения по Договору, в том числе дополнительного вознаграждения из суммы удерживаются налоги и социальные платежи, предусмотренные Налоговым законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан о пенсионном обеспечении, законодательством Республики Казахстан об обязательном медицинском страховании. 6.4. Банк вправе выплачивать Консультанту дополнительное вознаграждение (при наличии средств в бюджете) в соответсвии с условиями, установленными Правилами. Размер дополнительного вознаграждения определяется Банком самостоятельно в рамках утвержденного бюджета на текущий год. **7. Ответственность Сторон*** 1. За нарушение обязательств, предусмотренных Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
	2. Банк несет ответственность за неправомерные действия Консультанта по предоставляемым им услугам перед клиентами Банка.
	3. За неправомерные действия (бездействие) по предоставляемым услугам клиентам Банка, Консультант уплачивает Банку штраф в размере 2 (двух) МРП за каждое неправомерное действие (бездействие).
	4. При нарушении, ненадлежащем выполнении Консультантом обязательств по Договору, и нанесении этими действиями (бездействием) убытков Банку либо третьи лицам, указанные убытки (прямые и косвенные) возмещаются полностью за счет Консультанта.
	5. При нарушении Консультантом условий оказания услуг, предусмотренных Договором и Правилами, за каждый факт нарушения договора и Правил Банк вправе взыскать с него штраф в размере до 25 % от суммы вознаграждения за календарный месяц, за который производится расчет размера вознаграждения..
	6. В случае приема Консультантом от имени Банка суммы комиссионного сбора, взносов в жилищные строительные сбережения (от третьих лиц) и другие деньги при исполнении своих обязательств по Договору Банк вправе наложить штраф в размере 100% от суммы вознаграждения Консультанта (без выплаты суммы вознаграждения) за календарный месяц, за который производится расчет размера вознаграждения с последующим расторжением Договора.
	7. В случае выявления некачественного/некорректного предоставления услуги, а также выявления ненадлежащего исполнения и/или неисполнения требований внутренних документов и норм законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма применяются меры согласно действующей системы мотивации сети консультантов.
	8. При возникновении споров Стороны обязаны принять меры к разрешению конфликта в досудебном порядке. При невозможности разрешения конфликта в досудебном порядке спор передается на рассмотрение в суды Республики Казахстан в соответствии с их подсудностью по законодательству Республики Казахстан. При рассмотрении спора судом Республики Казахстан, применимым правом является право Республики Казахстан.

 Споры по Договору подлежат рассмотрению судом по месту нахождения головного офиса Банка (в г. Алматы).* 1. В период судебного процесса действия настоящего Договора приостанавливается до вынесения судом решения.

 **8. Заключительные положения** 8.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты выдачи доверенности Консультанту и действует в течение 1 (одного) года с даты указанной в доверенности. 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.  8.2. Расторжение Договора возможно, как по обоюдному соглашению Сторон, так и по инициативе одной из Сторон.  8.3. Расторжение Договора в одностороннем порядке по инициативе Консультанта возможно при условии письменного предупреждения им Банка за 1 (один) месяц до даты расторжения.  8.4. Расторжение Договора в одностороннем порядке по инициативе Банка осуществляется путем направления Консультанту уведомления о расторжении Договора или размещения уведомления о расторжении в ССК. Расторжение Договора возможно с даты получения Консультантом указанного уведомления или с даты размещения уведомления о расторжении в ССК либо в любой срок, указанный в уведомлении. 8.5. Расторжение Договора в одностороннем порядке по инициативе Банка возможно в случае наступления случаев и нарушения Консультантом условии оказания услуг, предусмотренных Договором и Правилами, в том числе:* невыполнения и/или ненадлежащего выполнения условий Договора, в том числе за несоблюдение условий по привлечению вкладчиков к заключению договоров о ЖСС в течение последовательных 3 (трех) месяцев;
* нарушения требований по проведению идентификации клиентов;
* не посещения Консультантом занятий, проводимых Банком без уважительных причин (по случаю болезни/родов, нахождения за пределами области), в течение последовательных 2 (двух) занятий;

 - набора менее проходного балла 80% (восемьдесят) по результатам тестирования, проводимого Банком в период оказании услуг, при этом допускается пересдача тестирования не более 1 (одного) раза;* поступления обоснованных жалоб, в том числе на предоставление недостоверной информации по продуктам и услугам Банка;
* ненадлежащего оказания услуг (не выполнение установленных Банком плановых показателей в течение 3 (трех) месяцев, за исключением Консультанта, оказывающего услуги Банку в течение 3 (трех) месяцев с даты заключения Договора);
* нарушения условий Договора и Правил более 2 (двух) раз с даты заключения Договора;

 - создание неблагоприятного климата среди консультантов путем распространения недостоверной информации; - отсутствия уведомления Консультантом Банка о намерении зарегистрироваться в качестве субъекта предпринимательской деятельности не позднее чем за 10 дней до подачи соответствующего заявления о регистрации. 8.6. Условие о письменном предупреждении Консультанта Банком о расторжении Договора, считается выполненным также в случае направления Банком уведомления о расторжении Договора по предусмотренному Договором адресу Консультанта. В случае возвращения указанного Уведомления в Банк от почтовой организации с отметкой отсутствия адресата (Консультанта) (в связи с переездом и прочее, без предупреждения Консультантом Банка о новом адресе) Договор считается расторгнутым с даты возвращения письма в Банк. 8.7. При расторжении Договора в одностороннем порядке Стороны обязуются выполнить обязательства, возникшие до даты его расторжения. Датой расторжения Договора будет считаться дата, указанная с соблюдением условий Договора в письменном уведомлении о расторжении Договора. Информация о действующих Договорах, а также выданных доверенностях Консультантам размещается на сайте Банка http://www.hcsbk.kz. 8.8. Информация об изменении размера оплаты вознаграждения, порядка и условий оказания услуг, а также любые иные изменения условий Договора и Правил, Банком размещается в ССК.  Фактом уведомления Консультанта об изменениях будет считаться дата размещения Банком информации в ССК, информация также будет содержать данные о дате вступления изменений в силу.  При несогласии с изменениями, Консультант обязан письменно уведомить об этом Банк до даты вступления в силу изменений. Договор будет считаться расторгнутым с момента поступления в Банк уведомления Консультанта. |

Тапсыру шартының (қосылу шарты) Приложение №1 к Стандартным стандартты талаптарына условиям договора поручения

№1 қосымша (договору присоединения)

#### Ө Т І Н І Ш / З А Я В Л Е Н И Е

(Кеңесшіден алынатын/принимаемое от Консультанта)

 жылғы № "Отбасы банк" АҚ

Тапсырма шартына (бірігу шарты) қызмет көрсетуге және стандартты талаптарына қосылуға

на оказание услуг и присоединения к стандартным условиям Договора поручения (договор присоединения) АО "Отбасы банк" под № от года

Мен/Я, (ФИО Консультанта), ЖСН/ИИН: мені Кеңесші позициясына

қабылдауыңызды сұраймын./прошу принять меня на позицию Консультанта

|  |  |
| --- | --- |
| Ұялы телефонМобильный телефон | +7 (...) ... ... .. |
| Нақты мекенжайы (тұратын жерінің мекенжайы)Фактический адрес (адрес места жительства) | ҚР, қ., даңғылы/көше, үй, пәтер |
| Жеке басты куәландыру құжатының нөмірі, кіммен берілді, қашан берілдіНомер документа, удостоверяющего личность,кем выдан, когда выдан |  |
| Туылған күні - Туылған жеріДата рождения - Место рождения |  |
| Электронды мекенжайы (бар болса)Электронная почта (при наличии) |  |

#### 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 қосылатынымды.
* шартқа толығымен қосылатынымды.

#### Подписываясь ниже, я подтверждаю:

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

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

* + - Шартта белгіленген талаптармен оны өзгерту, соның ішінде:/- с установленным в Договоре порядком его изменения, а именно, что:
		- Банк, Шартқа менің алдын ала келісімімсіз біржақты тәртіпте өзгертулер енгізуге құқылы./- Банк вправе в одностороннем порядке без предварительного согласования со мной вносить изменения в Договор.
		- Банк Шартпен көзделген тәртіпте Кеңесшінің келісімімен біржақты тәртіпте түзетуге құқылы./- Банк вправе корректировать параметры по Договору в одностороннем порядке при согласии Консультанта в порядке, предусмотренном Договором.
		- Шарттың өзгертілген редакциясымен мен келіспеген жағдайда, Шарттың өзгертілген редакциясы

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Команданың топ Көшбасшысы жайлымәліметтер/Сведения по Лидеру команды | Топ көшбасшысының аты-жөні |
| Қызмет көрсету территориясы/Территория оказания услуги |  |
| Бекітілген Кеңес орталығы/Закрепленныйконсультационный центр | Мекенжайы, Жұмыс кестесі |

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

Т.А.Ә., Қолы/Ф.И.О., Подпись \_ \_ \_ \_

Күні/Дата ж./г.

#### Өтінішті қабылдаған:/Заявление принял:

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

Қолы/Подпись

Приложение №2 к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)

#### ТРЕБОВАНИЯ

**для консультантов АО "Отбасы банк"**

**по работе в рамках противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма**

 **Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и**

 **финансированию терроризма (ПОД/ФТ)** - это система мер, осуществляемых Банком, по

 выполнению положений Закона о ПОД/ФТ.

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

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

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

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

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

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

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

* + при невозможности принятия мер по надлежащей проверке клиента (его представителя).
	+ при попытке открытия счета на анонимных владельцев, то есть без предоставления открывающим счет физическим лицом документов, необходимых для его идентификации.
	+ при открытии счета физическому лицу - без личного присутствия лица, открывающего счет, либо его представителя.
	+ непредставления документов, необходимых для идентификации клиента/его представителя, либо предоставление недостоверных, либо недействительных документов.
	+ наличия клиента (его представителя) в Перечне террористов.

#### Заполнение клиентом заявления о присоединении к стандартным условиям

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

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

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

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

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

#### !!! При занесении ФИО или ИИН клиента в ССК3 проводится проверка клиента на наличие его в Перечне террористов.

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

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

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

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

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

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

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

Признаки США:

1. резидент США (вид на жительство в США (грин-карта)).
2. гражданин США.
3. место рождения в США.

3 **ССК** - социальная сеть консультантов

1. адрес резидента США.
2. почтовый адрес в США (включая почтовый ящик).
3. телефонный номер США.
4. постоянно действующие инструкции по платежам сумм в США.
5. доверенность, выданная лицу с адресом в США.
6. право подписи, выданное лицу с адресом в США.
7. единственный адрес для счета "для передачи" или "до востребования".

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

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

* 1. **Выявление подозрительных действий клиентов**

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

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

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

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

#### Признаки подозрительного поведения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| /п | **Признаки подозрительного поведения** | **Описание** | **Действие консультанта** |
| 1 | Попытка проведения операции по утерянным либо похищенным документам,удостоверяющим личность | Предоставление клиентом для идентификации своей личности документов, удостоверяющих личность другого лица.Путем визуализации, т.е. сопоставления данных (идентификационные данные и фотография) установлено, что клиент не является лицом, указанным в документе,удостоверяющем личность. | При выявлении указанных перечисленных подозрительных действий клиента консультанты обязанынаправить клиента в Банк, незаключая договор о ЖСС. |
| 2 | Необоснованная поспешность клиента (представителя клиента) в заключениидоговора о ЖСС и (или) излишняя озабоченность вопросамиконфиденциальности вотношении заключения договора о ЖСС | Клиент просит ускорить заключение договора о жилстройсбережениях.Также клиент интересуется - какие существуют внутренние требования и критерии определения подозрительной операции. просит не разглашать детали проводимой им операции третьим лицам и т.д. |
| 3 | Заключение договора о ЖСС клиентом под руководством третьего лица и/или лиц, присутствующих призаключении договора о ЖСС. | При заключении клиентом договора о ЖСС присутствуют третьи лица (возможно не родственники), руководящие действиями клиента. |
| 4 | При заключении договора о ЖСС у клиента наблюдаетсяволнение, вследствие которого | В действиях клиента наблюдаются волнение, нервозность, неуверенность,агрессия с возможным одновременным |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | он представляет явно ложную информацию. | присутствием лиц, руководящих действиями клиента, либо его обращением по телефону к другим лицам за советом по незначительному поводу. При запросе дополнительной информации, к примеру, юридического адреса, у клиента наблюдается явная неуверенность в предоставляемой информации либо представляется явноложная информация. |  |
| 5 | Клиент либо группа клиентов осуществляет воздействие на консультанта Банка, в том числе путем предложения вознаграждения, в целяхнеисполнения им обязанностей по направлению сообщения в уполномоченный орган либо фиксированию необходимойинформации. | Клиент предлагает денежное вознаграждение, ответные услуги за проведение банковских операций. При этом, в документах, представляемых для осуществляемых клиентом сделок,имеются несоответствия. |
| 6 | Неопрятный внешний вид (признаки лица без определенного места жительства, признаки наркомании и (или)алкоголизма) лица,осуществляющего заключения договора о ЖСС. | Клиент имеет признаки лица без определенного места жительства, признаки наркомании и (или) алкоголизма (неприятный запах, грязная одежда). |
| 7 | Представление клиентом(представителем клиента) сведений, достоверность которых вызывает сомнения и не может быть проверена, а равно невозможность осуществить связь с клиентом по указанным им адресам и телефонам | Клиент (представитель клиента) при обращении за услугой (открытие депозита, и др.) при предоставлении сведений о себе постоянно корректирует информацию, волнуется, обращается за уточнением информации к третьим лицам и т.п. В связи с чем, у консультанта возникают сомнения в достоверности представляемых данных. Также не имеется возможность осуществить связь с клиентом по указанным им адресам ителефонам. |
| 8 | При проведении идентификации выявленапопытка утаить статус ИПДЛ (иностранное публичноедолжностное лицо) | Клиент при заполнении анкеты не указывает статус ИПДЛ, а равно утаивает статус резидентства другой страны. |
| 9 | Попытка совершения подозрительной операции, в отношении которой у консультанта возникают подозрения о том, что операция направлена на легализацию (отмывание) доходов,полученных преступным путем | У консультанта возникают подозрения, по которым при попытке заключениядоговора о ЖСС стали известны факты нарушений Закона о ПОД/ФТ, в том числе факты соучастия или содействия в легализации (отмыванию) доходов, опираясь на собственный опыт, т.е.определяет ее, как подозрительную. |
| 10 | Попытка совершения операции, в отношении которойвозникают подозрения о том, что операция направлена на финансирование терроризма либо иной преступнойдеятельности | У консультанта возникают подозрения, опираясь на собственный опыт, что операция направлена на финансирования терроризма, так же есть совпадение с перечнем террористов, т.е. определяетее, как подозрительную. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 11 | Подозрение клиента в предполагаемой цели и характера действий, направленных на легализацию (отмыванию) доходов,полученных преступным путем, финансирование терроризма либо иной преступнойдеятельности | У консультанта возникают подозрения, опираясь на собственный опыт, что операция направлена на легализацию (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма либо иной преступнойдеятельности |  |

Тапсыру шартының (қосылу шарты)

Стандартты талаптарына

№2 Қосымша

#### Заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға) және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы әрекет аясындағы жұмыстарға байланысты

**"Отбасы банк" АҚ кеңесшілері үшін ТАЛАПТАР**

 **Заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға) және лаңкестікті**

 **қаржыландыруға қарсы әрекет (ЗТЖ/ЫҚ) –** бұл ЗТЖ/ЫҚ туралы заң ережелерін орындауға

 байланысты Банк жүзеге асыратын шаралар жүйесі.

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

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

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

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

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

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

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

* + - клиентті (оның өкілін) тиісті тексеруге байланысты шаралар қолдану мүмкін болмаған жағдайда.
		- жасырын иелерге шот ашуға әрекет жасаған жағдайда, яғни шот ашушы жеке тұлға оны сәйкестендіруге қажетті құжаттарды берусіз.
		- жеке тұлғаға шот ашу кезінде шот ашушы тұлғаның немесе оның өкілінің жеке қатысуынсыз.
		- клиентке/оның өкіліне қажетті құжаттарды бермеген немесе дұрыс емес, жарамсыз құжаттарды берген жағдайда.
* лаңкестер тізімінде клиенттің (оның өкілінің) бар болуы.

#### Стандартты талаптарға қосылу туралы өтінішті клиенттің толтыруы

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

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

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

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

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

#### !!! Клиенттің ТАӘ немесе ЖСН-ін КӘЖ4-ге енгізетін кезде клиенттің Лаңкестер тізімінде болу/болмауын тексеру жүргізіледі.

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

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

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

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

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

* мемлекет (соның ішінде басқарушы корольдік әулеттер) үкімет басшылары.
* министрлер, олардың орынбасарлары және көмекшілері.
* жоғары үкіметтік шенеуніктер.
* шешімдерге аппеляция берілмейтін "соңғы инстанция" өкіметі сот органдарының лауазымды тұлғалары (Жоғарғы, Конституциялық сот).
* мемлекеттік прокурор және оның орынбасарлары.
* жоғарғы әскери шенеуніктер.
* Ұлттық Банктің Директорлар кеңесінің басшылары және мүшелері.
* елшілер.
* мемлекеттік корпорациялардың басшылары.
* Парламенттің немесе басқа заңнамалық органның мүшелері.
* саяси партиялардың басшылары.

4 **ССК** - социальная сеть консультантов

* қоғамдық халықаралық ұйымдардың лауазымды тұлғалары (БҰҰ, ОПЕК, Олимпиядалық комитеттің, Дүниежүзілік Банктің, Еуропарламенттің, Халықаралық сот ұйымдарының – Адам құқығы жөніндегі сот, Гааг трибуналы және т.б.).

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

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

АҚШ белгілері:

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

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

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

* + - 1. **Клиенттердің күмәнді әрекеттерін анықтау**

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

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

* Осы сұрақ бойынша қандай да бір кеңес беруге.
* Операциялар жүргізу, соның ішінде операция сомаларын бөлшектеу сызбасын беруге.
* клиентке бақылау рәсімінен жалтаруға кез-келген көмек беруге.
* Банк тарапынан бақылау рәсімдері туралы хабарлауға ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ. Клиенттің күмәнді әрекетінің негізгі белгілері **Қосымшада** көрсетілген:

#### Күмәнді әрекетт белгілері

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| /п | **2. Күмәнді әрекетт белгілері** | **Сипаттамасы** | **Кеңесшінің әрекеті** |
| 1 | Жеке басынкуәландыратын жоғалған және ұрланған құжатбойынша операциялар жасау әрекет жасауы | Клиент өзінің жеке басын сәйкестендіру үшін басқа тұлғаның жеке басын куәландыратын құжатты беруі.Визуалдау арқылы, яғни, деректерді салыстыруда (сәйкестендіру мәліметтері және сурет) клиент жеке басты куәландыратын құжаттағы тұлға болып табылмайтындығы анықталды. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Клиенттің (клиенттің өкілінің) ТҚЖ туралы шарт жасау кезінде жөнсізасығыстығы және (немесе) ТҚЖ туралы шарт жасауға қатысты құпияақпараттарға шамадан тыс алаңдаушылығы | Клиент тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарт жасауды тездетуді сұрайды. Сондай-ақ, клиент – күмәнді операцияларды анықтаудың қандай ішкі талаптары және өлшемдері бар екендігіне қызығушылық танытады. олар жүргізген операциялардың егжей-тегжейін үшінші тұлғаларға жарияламауды сұрайды және т.б. | Көрсетілгенаталған күмәнді әрекеттер клиенттенанықталған жағдайда Кеңесшілерклиентті ТҚЖ туралы шарт жасамай турып,клиентті Банкке жіберуге міндетті. |
| 3 | Клиентпен үшінші тұлғаның басшылықетуімен және/немесе ТҚЖ туралы шарт жасау кезінде қатысушы тұлғаменТҚЖ туралы шартын жасау | Клиентпен ТҚЖ туралы шарт жасау кезінде клиенттің әрекетін басқарушы үшінші тұлғалардың қатысуы (туысы емес болуы мүмкін). |
| 4 | ТҚЖ туралы шарт жасау кезінде клиент жалғанақпарат беруі әсерінен толқу байқалады. | Клиенттің әрекетінде толқу, ашулану, сенімсіздік, клиенттің әрекетін басқарушы тұлғалардың бір уақытта қатысып отырғандығынан агрессия байқалады немесе оның болар-болмас себеп бойынша басқа тұлғаға телефонмен кеңес алу үшін жүгінуі. Қосымша ақпараттарды, мысалы, заңды мекенжайын сұратқан жағдайда клиенттің ұсынылған ақпараттарға анық сенімсіздігі байқалады немесе нақты жалған ақпаратберілді. |
| 5 | Клиент немесе клиенттер топтары, соның ішінде, уәкілетті органғахабарламаны жіберуге немесе қажеттіақпараттарды жазып алуға байланысты оларміндеттемені орындамау мақсатында сыйақы ұсыну арқылы Банк кеңесшісінеәсер етуді жүзеге асырады. | Банктік операцияларды жүргізгені үшінқарсы қызметтер сыйақы ұсынады. Сонымен бірге, клиентпен мәмілелер жасауға ұсынылған құжаттарда сәйкессіздік бар. |
| 6 | ТҚЖ туралы шартты жүзеге асырушы тұлғаның сыртқы жағымсыз түрі (түрінің үй-күйі жоқ кезбе белгісі, нашақорлық және (немесе) маскүнемдікбелгілер) | Клиент үй-күйі жоқ кезбе белгісіне, нашақорлық және (немесе) маскүнемдік белгілеріне ие (жағымсыз иіс, лас киім). |
| 7 | Клиент (клиенттің өкілі) ұсынған мәліметтердің анықтығы күмән тудырса және тексерілмесе, клиент көрсеткен мекенжайлар және телефондармен байланысуды жүзеге асыру мүмкін болмаса | Клиент (клиенттің өкілі) қызметтер үшін (депозиттер ашуға және т.б.) жүгінген кезде және өзі туралы ақпараттарды ұсынған кезде үнемі ақпараттарды түзейді, алаңдайды, ақпарпттарды нақтылау үшін үшінші тұлғаларға жүгінеді. Осыған байланысты кеңесшіде ұсынылған ақпараттардың нақтылығына күмән пайда болады. Сондай-ақ, клиент көрсеткен мекенжайлар және |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | телефондармен байланысуды жүзеге асырумүмкін болмаса. |  |
| 8 | Сәйкестендіру кезінде ТЛШТ (Танымаллауазымды шетелдік тұлға) мәртебесін жасыруғаәрекеттенуі | Клиент сауалнаманы толтыру кезінде ТЛШТ мәртебесін көрсетпейді, басқа елдің резиденті мәртебесін жасырады. |
| 9 | Күмәнді операциялар жасауға әрекеттенугеқатысты Кеңесшіде заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға(жылыстатуға) бағытталған операциялар туралы күдікпайда болады | ТҚЖ туралы шартты жасауға әрекеттену кезінде кеңесшінің ЗТЖ/ЫҚ туралы заңды бұзу деректері бойынша күмән пайда болса, сонымен бірге, өз тәжірибесіне, яғни күмәнді ретінде анықтауға суйене отырып табысты заңдастыруға (жылыстатуға) қатысу немесе жәрдемдесу деректері белгілі болса. |
| 10 | Лаңкестікті немесе басқа қылмыстық қызметтіқаржыландыруғабағытталған операцияларға қатысты күмән тудыратын операциялар жүргізугеәрекеттену | Кеңесшіде өз тәжірибесіне сүйене отырып, операцияның лаңкестікті қаржыландыруға бағытталғандығы күмән туады, сондай-ақ, лаңкестер тізімімен сәйкестігі бар екендігі оны күмәнді ретінде анықтайды. |
| 11 | Клиентті заңсыз жолмен табылған табыстызаңдастыруға(жылыстатуға), лаңкестікті немесе басқа қылмыстық қызметті қаржыландыруға бағытталған сипаттағыәрекеттер және болжалды мақсаттарға сезіктену | Кеңесшіде өз тәжірибесіне сүйене отырып, операцияның заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға), лаңкестікті немесе басқа қылмыстыққызметті қаржыландыруғабағытталғандығына күдіктенеді.У консультанта возникают подозрения, опираясь на собственный опыт, что операция направлена на легализацию (отмыванию)доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма либо инойпреступной деятельности |

Тапсыру шартының (қосылу шартының) Приложение №3 к Стандартным

стандартты талаптарына условиям договора поручения

№3 қосымша (договору присоединения)

#### "Отбасы банк" АҚ Кеңесшілердердің әдеп кодексі/

**Кодекс этики Консультантов**

**АО "Отбасы банк"**

|  |  |
| --- | --- |
| **1 Тарау. Жапы ережелер**1. Осы "Отбасы банк" АҚ Кеңесшілердің әдеп кодексі (әрi қарай - Кодекс) "Отбасы банк" АҚ (әрі қарай - Банк) клиенттерін тартудың біртұтас мәдениетін, Кеңесшінің тәртібінің жалпы қағидаларын және әдеп нормаларын, Банктің Кеңесшісінің сыртқы келбетіне қойылатын талаптарды, Банк Кеңесшілері сақтауы міндетті болып табылатын клиенттермен және Кеңесші өзара әрекеттесетін басқа тұлғалармен қатынасу тәртібін анықтау мақсатында әзірленген.
2. Осы Кодекстің орындалуын бақылау Кеңесшілердің филиалдың жауапты бөлімшесіне, Банктің қызметкері бойынша мамандарға, Банктің Орталық аппаратының Жауапты бөлімшелеріне, топ Көшбасшыларға жүктеледі.

**2 Тарау. Кеңесшілердің/ топ Көшбасшылардың арасындағы қарым-қатынас**1. Банктің әрбір Кеңесші-Көшбасшысы қызмет көрсету кезінде келесі қағидаларды мүлтіксіз сақтауға міндетті:
2. Банк клиентіне толық және нақты Банк өнімдері туралы ақпаратты, Банк қызметтері, төлем тәсілдері туралы ақпаратты ғана беруге.
3. Банктің ресми ақпарттарына толық сай келетін мәліметтерді ғана беруге.
4. Банктің Кеңесші-Көшбасшылары қызмет көрсету кезінде адал болуға.
5. Кеңесшілердің, топ Көшбасшылардың арасындағы қарым-қатынас қызмет көрсету кезінде де, басқа кезде де тәртіптілік, сондай-ақ, ізгі ниеттілік, өзара түсінушілік және өзара сенімділік әдеп нормаларын сақтау негізінде болуы тиіс.
6. Банктің топ Көшбасшылары басқа Кеңесшінің/ топ Көшбасшының немесе Банк қызметкерінің намысын және абыройын қорлауға немесе іскерлік беделіне зиян тигізуге әкелуі мүмкін сөдерді және сөйлемдерді пайдалануға, тәртіп мінезін және мәнерін қолдануға жол берілмейді.

**3 Тарау. Банктің Кеңесшісінің тәртіп қағидалары**4. Кеңесшілер қызмет көрсету кезінде келесі қағидаларды басшылыққа алуы қажет: | **Глава 1. Общие положения**1. Настоящий Кодекс Консультантов АО"Отбасы банк" (далее – Кодекс) разработан с целью формирования единой культуры привлечения клиентов АО "Отбасы банк" (далее* Банк), общих принципов и этических норм поведения Консультантов, определения требований, предъявляемых к внешнему виду Консультанта Банка, порядка общения с клиентами, а также иными лицами, с которыми взаимодействуют Консультанты, и является обязательным для соблюдения Консультантами Банка.
	1. Контроль за соблюдением настоящего Кодекса возлагается на Ответственное подразделение филиала, специалистов по персоналу Банка, Ответственное подразделение Центрального аппарата Банка, Лидеров команд.

**Глава 2. Взаимоотношения между Консультантами/Лидерами команды*** 1. Каждый Консультант Банка обязан неукоснительно соблюдать следующие принципы при оказании услуг:
1. представлять клиенту Банка только точную и полную информацию о продуктах Банка, информацию об услугах Банка, способах оплаты.
2. предоставлять только те сведения, которые полностью соответствуют официальной информации Банка.
3. Консультанты Банка должны быть честными при оказании услуг.
4. взаимоотношения между Консультантами, Лидерами команды, как в процессе оказания услуг, так и в другое время должны строиться на основе соблюдения норм этики поведения, а также на принципах доброжелательности, взаимопонимания и взаимодоверия.
5. Консультантам Банка недопустимо употребление таких слов и выражений, использование тона и манеры поведения, которые могут привести к оскорблению чести и достоинства или нанесению ущерба деловой репутации другого Консультанта/ Лидера команды.

**Глава 3. Принципы поведения Консультанта****Банка** |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Кәсіпқойлық жән біліктілік.
2. Адалдық және бастамашылдық.
3. Жеке жауапкершілік.
4. Еркіндік.
5. Құпиялылық.
6. Бірлесушілік.
7. Әдеп нормаларын сақтау.
8. **Кәсіпқойлық жән біліктілік қағидасы** Банктің Кеңесшілері клиенттерді тартуға байланысты қызмет көрсету барысында жоғары максималды кәсіби деңгейде қызмет көрсетуді қамтамасыз ету мақсатында барлық зияткерлік, ұйымдастырушылық және моральдық-өнегелілік әлеуетін пайдалану қажеттігін білдіреді. Әрбір Кеңесші Шарт талаптарына және кеңесшілер желісін дамытуды реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес қызмет көрсетеді.

Қоғамның үнемі әлеуметтік – экономикалық және құқықтық даму жағдайында әрбір Кеңесші өзінің білім және кәсіпқой деңейін үздіксіз көтеруге міндетті.1. **Адалдық және бастамашылдық қағидасы** Банктің әрбір Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде клиенттер тартуға бастамашылдық және шығармашылық тәсілдеме көрсете отырып, өзінің міндеттемелерін адал орындауға міндетті екендігін білдіреді.
2. **Жеке жауапкершілік қағидасы** Банктің әрбір Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде Шарт бойынша міндеттемелердің орындалмағаны немесе тиісті орындалмағаны үшін, сондай-ақ, әдеп нормаларын сақтамағаны үшін жеке жауап беретіндігін білдіреді.
3. **Еркіндік қағидасы** Банктің әрбір Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде басқа Кеңесшілерге және клиенттерге қатысты біржақтылықты жібермеуге, бейтараптық және адалдық қағмдаларын басшылыққа алуы қажет екендігін білдіреді. Әрбір Банк Кеңесші- Көшбасшысы Банктің жеке клиенті үшін негізсіз жеңілдік беруге немесе артықшылықпен қамтамасыз етуге бағытталған шара ретінде түсіндірілуі мүмкін әрекеттерден аулақ болуға міндетті.
4. **Құпиялылық қағидасы** Банктің әрбір Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде өзіне қызмет көрсету барысында белгілі болған құпия ақпаратты құпияда сақтауға міндетті екендігін білдіреді.
5. **Бірлесушілік қағидасы** Банктің Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде өзара қолдау және өзара сыйластық негізінде өзара қатынастағы әрекеттерін білдіреді. Қажет болған жағдайда әрбір Кеңесші-Көшбасшы филиалдың Жауапты қызметкерінен толық және сапалы кеңестік қолдауды алуға құқылы.
6. **Әдеп нормаларын сақтау қағидалары** Банктің әрбір Кеңесшісі қызмет көрсету кезінде әдеп нормаларын басшылыққа алуға, Банктің барлық
 | 4. Консультанты при оказании услуг, должны руководствоваться следующими принципами:1. Профессионализм и компетентность.
2. Добросовестность и инициативность.
3. Личная ответственность.
4. Независимость.
5. Конфиденциальность.
6. Корпоративность.
7. Соблюдение этических норм.
8. **Принцип профессионализма и компетентности** означает, что Консультанты Банка в процессе оказания услуг по привлечению клиентов должны использовать весь имеющийся интеллектуальный, организационный и морально- нравственный потенциал в целях обеспечения максимально высокого профессионального уровня оказания услуг. Каждый Консультант оказывает услуги в соответствии с условиями Договора и внутренними документами Банка, регулирующими порядок развития сети консультантов.

В условиях постоянного социально- экономического и правового развития общества каждый Консультант обязан непрерывно повышать свой образовательный и профессиональный уровень.1. **Принцип добросовестности и инициативности** означает, что при оказании услуг каждый Консультант Банка обязан добросовестно относиться к исполнению им своих обязанностей, проявляя инициативу и творческий подход в привлечении клиентов.
2. **Принцип личной ответственности** означает, что при оказании услуг каждый Консультант Банка несет личную ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору, а также за несоблюдение норм этики.
3. **Принцип независимости** означает, что при оказании услуг каждый Консультант Банка должен руководствоваться принципами беспристрастности и честности, не допускать предвзятого отношения к другим Консультантам и клиентам. Каждый Консультант Банка обязан воздерживаться от совершения действий, которые могут быть истолкованы как мера, направленная на обеспечение преимущества или предоставления необоснованных льгот для отдельного клиента Банка.
4. **Принцип конфиденциальности** означает, что при осуществлении оказании услуг каждый Консультант Банка обязан сохранять в тайне конфиденциальную информацию, ставшую известной ему в процессе оказания услуг.
5. **Принцип корпоративности** означает, что при оказании услуг Консультанты в отношениях между собой действуют на основе взаимной поддержки и взаимного уважения. В случае необходимости каждый Консультант вправе получить от Ответственного работника филиала полную и

качественную консультационную поддержку. |

|  |  |
| --- | --- |
| кеңесшілеріне және клиенттеріне олардың әлеуметтік, жыныстық, ұлттық және мәдени қатыстылығына қарамай құрметпен қарауға міндетті екендігін білдіреді.Әрбір Кеңесші парасаттылық, тазалық, сыпайылық, адалдық, елгезектік, сондай-ақ, сынды қабылдау қабілеті сияқты моральдық-өнегелілік сапаларға ие болу қажет екендігін білдіреді.Банктің абыройлық тәуекелінің болуына әкелуі мүмкін әрекеттерді болдырмау мақсатында, Кеңесші- Көшбасшыларға әлеуметтік желілер және т.б. арқылы анық емес мәліметтерді жіберуге тыйым салынады12. Банктің Кеңесшілерінің клиенттермен қарым-қатынасы келесі қағидаларда негізделуі қажет:1. Банктің барлық клиенттеріне олардың құқықтық және әлеуметтік мәртебесіне, қызмет түрлеріне, материалдық жағдайына, Банкте қызмет көрсету кезеңінің ұзақтығына тәуелсіз құрметпен қарау.
2. Банк Кеңесшісі клиенттердің барлық категорияларына қатысты Шарт бойынша өз міндеттерін жылдам, сапалы және әділ орындау.
3. Банктің Кеңесшілері/топ Көшбасшылары тарапынан Банк клиенттеріне қатысты қандай жағдай болмасын өрескелдік, қорлаушы ишарат немесе көз қарас, агрессивті, теріс ниетте, зейінсіз немесе менсінбеушілікке жол берілмейді.
4. Банктің Кеңесшілері Банктің клиенттеріне банктік операциялар талаптарына қатысты барлық ақпараттарды уақытында және толық көлемде беруі тиіс.
5. Банктің Кеңесшілері клиенттердің іскерлік абыройына, арына және абыройына кір келтіретін қандай да бір әрекеттерді жүзеге асыруға құқығы жоқ.

**4 Тарау. Банк Кеңесшісінің сырт келбеті**1. Банктің Кеңесшілері клиенттерге қызмет көрсету кезінде киімде консервативті-іскерлік стилді сақтауға міндетті.
2. Банктің Кеңесшілерінің сырт келбеті таза және күтілген болуы қажет.
3. Банктің Кеңесшілері киімде классикалық іскерлік стилде ұстануы қажет:

1) Әйелдер үшін міндетті:* қара түстегі іскерлік костюм белдемшесімен немесе классикалық шалбар, жазғы кезеңде сарғыш және сұр түстегі костюмдерге рұқсат. Ұсақ кереге көздегі/жолақтағы костюмдерге рұқсат.
* классикалық пішімдегі белдемшенің ұзындығы тізеден жоғары болмауы керек (белдемшенің максималды ұзындығы (еденге дейін) рұқсат етілмейді).
* тоқыма койлектерді немесе жеңсіз көйлектерді блузкамен де, пенжектің ішінен де
 | 1. **Принцип соблюдения этических норм** означает, что при оказании услуг каждый Консультант Банка обязан руководствоваться нормами этики, уважительно относиться ко всем Консультантам, работникам и клиентам Банка без исключения, независимо от их социальной, половой, национальной и культурной принадлежности.

Каждый Консультант должен обладать такими морально-нравственными качествами, как добропорядочность, добросовестность, вежливость, справедливость, честность, отзывчивость, а также способность воспринимать критику.С целью недопущения действий, которые могут привести к возникновению репутационного риска Банка, Консультантам запрещается распространение недостоверных сведений через социальные сети и т.п. запрещено.1. Отношения Консультанта Банка с клиентами должны основываться на следующих принципах:
2. уважительного отношения ко всем клиентам Банка независимо от их правового и социального статуса, вида деятельности, материального положения, длительности периода обслуживания в Банке.
3. быстрого, качественного и беспристрастного исполнения Консультантом Банка своих обязанностей по Договору по отношению ко всем категориям клиентов без исключения.
4. недопустимости, ни при каких обстоятельствах, проявления грубости, оскорбительных жестов или выражений, агрессивного, недоброжелательного, невнимательного или пренебрежительного отношения к клиентам Банка со стороны Консультанта/Лидера команды Банка.
5. Консультанты Банка должны своевременно и в полном объеме представлять клиентам Банка информацию обо всех касающихся их условиях банковских операций.
6. Консультанты Банка не вправе осуществлять какие-либо действия, порочащие деловую репутацию, честь и достоинство клиентов.

**Глава 4. Внешний вид Консультанта Банка**1. Консультант Банка при оказании клиенту услуги обязан соблюдать в одежде консервативно- деловой стиль.
2. Консультанты Банка должны иметь чистый и ухоженный внешний вид.
3. Консультант Банка обязан придерживаться классического делового стиля в одежде:

1) Для женщин обязателен:- деловой костюм с юбкой или классическими брюками темных тонов, в летний период допустимы костюмы бежевых и серых тонов. Допустим костюм в мелкую клетку/полоску. |

|  |  |
| --- | --- |
| ұсынылған түсте киюге рұқсат, ірі тоқылмаған шалбарларға/белдемшелерге V – түріндегі қиындысы 15 см-ден көп болмауы қажет.* брендтелген аксесуарлар: бейдж және/немесе корпоративті галстук және/немесе белгіше.
* міндетті түрде жеңі бар дәстүрлі классикалық стилде ашық түсте түссіз емес матадан блуза (жазғы уақытта қысқа жең рұқсат).
* шұлықтар ашық суреттері жоқ, бір түсті (қара немесе дене түстес), қатпарланбаған және

созылмаған. Шұлықтарды жылдың кез-келген уақытында киюге міндетті.* классикалық түстегі жабық туфлилер.

Өкшенің рұқсат етілген биіктігі 7 саниметрденаспауы қажет. Қыста кеңседе ауыстырып киетін аяқ киім болуы міндетті.2) Ерлер үшін міндетті:* классикалық костюм, қара түстегі шалбарлар, пенжек, жазғы кезеңде сұр және

сарғыш түстегі костюмдерге рұқсат. Ұсақ кереге көздегі/жолақтағы костюмдерге рұқсат.* тоқыма койлектерді немесе жеңсіз көйлектерді жейдемен де, пенжектің ішінен де ұсынылған түсте киюге рұқсат, ірі тоқылмаған шалбарларға/белдемшелерге V – түріндегі қиындысы 15 см-ден көп болмауы қажет.
* дәстүрлі классикалық стилдегі түссіз емес ашық түстегі матадан жейде.
* брендтелген аксесуарлар: бейдж және/немесе корпоративті галстук немесе бір түсті классикалық стилдегі галстук.
* классикалық стилдегі туфли.
* шұлық пен аяқ киім түсі таза болуы керек.

18. Кеңесшілер:1. таза, тиянақты, мұқият үтіктелген киімде және тазаланған аяқ киімде.
2. шашы жинақы сәнделген (ұзын шаштар тек жиналған түрде) және қолдары күтілген.
3. иіссуды орынды қолдану.
4. ерлер таза қырынған болуға міндетті.
5. әйелдерге тек күндізгі макияж және бейтарап түсте маникюр рұқсат етіледі.

**5 Тарау. Кездесу кезінде әңгімелесу ережесі**1. Банктің Кеңесшісінің жүріс-тұрысы қызмет көрсетудің жоғары деңгейімен қаржы нарығының байсалды қатысушы ретінде Банктің беделіне сай болуы қажет.
2. Банк қызметтері бойынша клиентке кеңес бере келе Кеңесші өзінің дәлелдерін осы немесе басқа қызметтерге Басекелес-банктерді сынамай қалай көрнекі түрде жеткізуге болатындығына тырысу қажет, ла Банктің басқа банктердің алдында артықшылығы болған жағдайда клиентті жалықтырып алмай түсіндіруі қажет.
 | * юбка классического покроя, длина которой не должна превышать уровня колен (максимальная длина юбки (в пол) не допускается).
* допустимо ношение джемперов или безрукавок как с блузой, так и под пиджак рекомендованных цветов, в тон брюк/юбки, не крупной вязки с V- образным вырезом не более 15 см..

- брендированные аксессуары: бейдж и/или корпоративный галстук и/или значок.* блуза из непрозрачной ткани, светлых тонов, традиционно классического стиля обязательно с рукавом (в летнее время допустим короткий рукав).
* колготки (чулки) однотонные (черного или телесного цвета), без ярких рисунков, морщин и затяжек. Ношение колготок и чулок обязательно в любое время года.
* туфли закрытые, классические, сдержанных тонов. Допустимая высота каблука не должна превышать 7 сантиметров. Зимой в офисе обязательно ношение сменной обуви.

2) Для мужчин обязателен:* классический костюм: брюки, пиджак темного цвета, в летний период времени допустимы серые и бежевые тона. Допустим костюм в мелкую клетку/полоску.
* рубашка из непрозрачной ткани, светлых тонов, традиционно классического стиля.
* допустимо ношение джемперов или безрукавок, как с рубашкой, так и под пиджак рекомендованных цветов, в тон брюк, не крупной вязки с V- образным вырезом не более 15 см..
* брендированные аксессуары: бейдж и/или корпоративный галстук либо галстук классического стиля однотонного темного цвета.
* туфли классического стиля.
* цвет носок и обуви должны быть сдержанных тонов.

18. Консультанты должны:1. находиться в чистой, аккуратной, тщательно отглаженной одежде и вычищенной обуви.
2. с аккуратной прической (длинные волосы только в собранном виде) и ухоженными руками.
3. умеренно пользоваться парфюмерией.
4. мужчины обязаны быть чисто выбритыми.
5. женщинам допускается только дневной макияж и маникюр в нейтральных тонах.

**Глава 5. Правила общения при проведении****встреч**1. Поведение Консультанта Банка должно соответствовать имиджу Банка, как серьезного участника финансового рынка с высоким уровнем обслуживания.
2. Консультируя клиента по услугам Банка, Консультант должен стараться как можно нагляднее изложить свои доводы в пользу той или иной услуги,
 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Кеңесші кездесуді клиент өзіне назар аударылғандығын сезетіндей аяқтауы қажет.
2. Банктің Кеңесшісі кездесуді аяқтай отырып өткізілген кездесу, әңгіме үшін алғыс айтумен және жағымды тілектермен қоштасады (ерлер қоштасуды достық қол алысумен шығарып салуына болады).
 | не критикуя Банки-конкуренты, а в случае наличия преимуществ у Банка перед другими банками, ненавязчиво изложить их клиенту.1. Консультант должен завершить встречу так, чтобы клиент чувствовал внимание к себе.
2. Заканчивая встречу, Консультант Банка благодарит за проведенную встречу, беседу и прощается, с позитивными пожеланиями (мужчины могут сопровождать прощание дружеским

рукопожатием). |

Тапсыру шартының (қосылу шартының) Приложение №4 к Стандартным

стандартты талаптарына условиям договора поручения

№4 қосымша (договору присоединения)

|  |  |
| --- | --- |
| **КЛИЕНТТЕРГЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ СТАНДАРТТАРЫ****Мазмұны:**1. Жалпы ережелер
2. Терминдер мен анықтамалар
3. Клиенттерге қызмет көрсетудің жалпы қағидалары
4. Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары
5. Клиенттерге телефон арқылы қызмет көрсету стандарттары
6. Кеңесші орталық үшін стандарттар

**1. Жалпы ережелер****Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары****–** бұл кеңесшілердің, топ көшбасшылардың Клиентпен қарым-қатынасын тікелей реттейтін Банк талаптарының тізбесі. Стандарттарды Клиенттерге қызмет көрсетумен айналысатын Банктің барлық Кеңесшілері орындауға міндетті.**Құжаттың мақсаты:** осы стандарттарды қолдану кеңесшілер желілерінің білім деңгейін арттыруға арналған.**Негіздеме:** әртүрлі банктің қызмет көрсету құны бірдей, көрсету қызметтері – ұқсас болып болып жатқан қазіргі заманғы шарттарда, қызмет көрсету сапасын арттыру шешуші мән болып саналады. Клиент өзіне қызмет көрсетуге неғұрлым ыңғайлы және қолайлы банкті таңдайды.Банктің Клиенттердің қажеттіліктеріне және мүдделеріне деген мұқият қатынасы Банктің негізгі құндылығы болып саналады. Банктің клиенттік аудиториясының қандай пікірде болуы Банк Кеңесшілерінің Клиенттерге деген қатынасына байланысты.Банк клиенттеріне бірнеше сату арнасы бойынша қызмет көрсетеді. Солардың бірі – Кеңесшілер жүйесі. Әрбір Кеңесшінің кеңес беру, қоңырау шалу, кездесу кезіндегі әрекеті"Отбасы банк" АҚ-ның беделін қалыптастырады және қолдайды.**Банктің көрінісі:** сенімділікті және клиент пен серіктестер арасындағы жоғары сапалы өзара қарым- қатынасты, бизнестің айқындылығын және корпоративті басқару қағидаларын сақтай отырып, әрбір отбасын тұрғын үй құрылыс жинағы жүйесіне тартуды қамтамасыз ететін Қазақстан Республикасы аумағындағы жетекші Банк қалпын ұстануға тырысу. **Банктің тапсырмасы:** ҚазақстанРеспубликасының барлық аумағында тұрғын үй | **СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ****Содержание:**1. Общие положения
2. Термины и определения
3. Основные принципы обслуживания Клиентов
4. Стандарты обслуживания клиентов
5. Стандарты обслуживания клиентов по телефону
6. Стандарты для консультационного центра
	1. **Общие положения**

**Стандарт обслуживания клиентов -** это перечень требований Банка, регламентирующих непосредственное общение консультантов, Лидеров команд с Клиентами. Стандарты обязательны для исполнения всеми Консультантами Банка, занятыми обслуживанием Клиентов.**Цель документа:** использование данных стандартов для повышения уровня знаний сети консультантов.**Обоснование: в** современных условиях, когда стоимость услуг у различных банков становится примерно одинаковой, а предлагаемые услуги – похожими, решающее значение приобретает качество обслуживания. Клиент выбирает банк с наиболее удобным и комфортным для него обслуживанием.Основной ценностью Банка является внимательное отношение к Клиентам, их потребностям и интересам. От отношения консультантов Банка к клиентам зависит, какое мнение о Банке сложится у клиентской аудитории.Сервис клиентам Банка предоставляет по нескольким каналам продаж. Один из них – сеть консультантов. Поведение каждого консультанта при консультации, звонках, встречах формирует и поддерживает имидж АО "Отбасы банк".**Видение Банка:** стремление занять позиции ведущего Банка на территории Республики Казахстан, обеспечивающего вовлеченность каждой семьи в систему жилищных строительных сбережений, сохраняя принципы надежности, доверия и высокого качества во взаимоотношениях с клиентами и партнерами, прозрачности бизнеса и корпоративного управления. |

|  |  |
| --- | --- |
| құрылыс жинағы жүйесіне халықтың көп бөлігін тең мүмкіндікпен қамтамасыз ету және тұрғын үй шарттары үшін сапалы банктік қызметтер ұсыну.Осы Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары клиенттермен тікелей жеке өзара қатынас қызметі барсысында, телефон арқылы қызмет көрсету барысында клиенттерге қызмет көрсету рәсімдерін орнатады.Клиенттердің сенімі Банктің бағалы активі болып, ал Кеңесшінің дұрыс емес әрекетінен немесе мінезінен келтірілген шығын Банкке тигізілген зияны болып бағаланады. Осы Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары Банктің Кеңесшілеріне, топ Көшбасшыларға бағытталған.1. **Терминдер мен анықтамалар**

**Банк -** "Отбасы банк" АҚ.**Клиент –** банктің қызметтерін қолданатын заңды немесе жеке тұлға. Кредиттік, депозиттік, есептік, валюталық және басқа да банктік операцияларды жасағысы келген кез-келген тұлға Банктің клиенті болып саналады.**Кеңесші –** Тапсырма шартының Стандартты талаптарына қосылуға өтініш беру арқылы Банк пен Кеңесші арасында жасалған Тапсырма шарты негізінде Банкке қызмет көрсететін жеке тұлға.**Топ Көшбасшы** – Тапсырма шартының Стандартты талаптарына қосылуға өтініш беру арқылы Банк пен топ Көшбасшысы арасында жасалған Тапсырма шарты негізінде Банкке қызмет көрсететін, Командасына кем дегенде 3 (үш) Кеңесші тартқан Кеңесші.1. **Клиенттерге қызмет көрсетудің жалпы қағидалары**
2. Банкке, клиенттерге қатысты жауапкершілік
3. Нәтижелілік, кәсіпқойлық және жеделдік
4. Іскерлік әдебін сақтау
5. Жеке көзқарас
6. Ақпараттандырылу

**1) Банкке, клиенттерге қатысты жауапкершілік**Клиент өзінің салымы бойынша барлық операциялардың, құжаттары уақтылы, жедел, және қатесіз жүргізілетініне сенімді болуы керек. Клиент салымды ашу барысында киындыққа тап болған жағдайда Банктің Кеңесшілері көмекке келуге дайын болуы және Клиенттің мәселесін шешуге көмектесуі керек. Кеңесшілер өзінің әрекетімен байсалдылықты және сенімділікті көрсетуге міндетті.**2) Нәтижелілік, кәсіпқойлық, жеделдік**Кеңесші орталыққа немесе Банктің Кеңесшілеріне келген әрбір Клиент өзін нақты ғана | **Миссия Банка:** обеспечение равного доступа широких слоев населения к системе жилищных строительных сбережений во всех регионах Республики Казахстан и представление качественных банковских услуг для улучшения жилищных условий.Данные Стандарты обслуживания клиентов устанавливают процедуру обслуживания клиентов в ходе прямого личного взаимодействия с клиентами, в ходе обслуживания по телефону.Доверие клиентов является ценным активом Банка, и ущерб, нанесенный неправильными действиями или поведением консультанта, может быть расценен как причинение вреда Банку. Действие настоящих Стандартов обслуживания клиентов направлено на Консультантов, Лидеров команд Банка.1. **Термины и определения**

**Банк -** АО "Отбасы банк".**Клиент -** юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами банка. Клиентом банка является любое лицо, обратившееся в банк для совершения кредитных, депозитных, расчетных, валютных и других банковских операций.**Консультант** – физическое лицо, оказывающее услуги Банку на основании Договора поручения, заключаемого между Банком и Консультантом.**Лидер команды** – Консультант, привлекший не менее 3 (трех) Консультантов в команду и оказывающий услуги Банку на основании Договора поручения, заключаемого между Банком и Лидером команды.1. **Основные принципы обслуживания клиентов**
2. Ответственность по отношению к Банку, клиентам
3. Эффективность, профессионализм и оперативность
4. Соблюдение делового этикета
5. Индивидуальный подход
6. Информативность

**1) Ответственность по отношению к Банку, клиентам**Клиент должен быть уверен, что все операции с его вкладом, документами производятся вовремя, оперативно и без ошибок. В случае возникновения у Клиента затруднений при открытии вклада консультанты Банка должны быть готовы прийти на помощь Клиенту и помочь ему в решении проблемы. Консультанты обязаны своим поведением демонстрировать спокойствие иуверенность. |

|  |  |
| --- | --- |
| емес, сыпайы және ескерте отырып, әрі жылдам қызмет көрсетуді күтеді.Кеңесші клиенттің мәселесін нақты, жылдам және нәтижелі түрде шешуге міндетті. Сондай ақ, қызмет етудің жылдамдығы - кәсіпқойлықпен жұмысты ұйымдастыра алудың есебінен қол жеткізілуі тиіс.**3) Іскерлік әдебін сақтау**Сыпайылық пен сыйлы қарым-қатынас - қызмет көрсету үдерісін соғұрлым жағымды және қолайлы етеді. Әрбір Кеңесші – әдеп нормаларын басшылыққа ала отырып, әлеуметтік жағдайына, жынысына, ұлттық және мәдени сипатына қарамай, Банктің барлық Кеңесшілеріне, жұмыскерлеріне және Банктің клиенттеріне де сыйластықпен қарауы қажет.Клиентті жылы жүзбен қарсы алуы және шығарып салуы, сәлемдесіп жүруі, әңгімелесу кезінде сыпайы болуы керек. Клиенттің әрекеті қандай болса да Банктің Кеңесшісі тарапынан өрескел мінез көрсетілмеуі тиіс.**4) Жеке көзқарас**Әрбір Клиент өзінің қалауына және талабына Кеңесшінің түсіністікпен қарайтындығына сенімді болуға құқылы.Шағымдардың көбісі Кеңесшілердің Клиенттерге нашар қызмет көрсетуі, суық мінез танытуы және жәбір көрсетуінен түседі. Есіңізге сақтаңыз: клиентке сенімділік немесе бағаға қарағанда сатып алу үдерісі кезінде алған қарым- қатынасы қанағаттандырады.**5) Ақпараттандырылу**Кеңесші Клиентке қарапайым және түсінікті тілде, оны қызықтыратын ақпараттарды ғана беру керек. Клиентке түсініксіз және қажет емес көптеген арнайы банктік терминдерді және мәліметтерді сөз арасында қолдануға болмайды.*Кеңесшілер Клиенттерді ақпаратттандыру үшін келесі мәліметтерді білуге міндетті:** Кеңес беру орталығының жұмыс істеу тәтібін
* Банктің байланыс-орталығының телефон нөмірлерін
* Банктің тарихын, қызметінің негізгі бағыттарын және жетістіктерін
* Банкте өтіп жатқан науқандарды
* Кеңесші Клиентке қызметтік сипаттағы ақпараттарды және Кеңесшілер туралы жеке мәліметтерді хабарлауына құқығы жоқ.

**4. Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары****Клиенттерді қарсы алу.*** жылы жүзбен.
 | **2) Эффективность, профессионализм и оперативность**Каждый Клиент, приходящий в Консультационный центр или обращающийся к консультантам Банка ожидает, что его обслужат, не только точно, вежливо и предупредительно, но и быстро.Консультант обязан решать задачи клиента точно, быстро и наиболее эффективным способом. При этом быстрота обслуживания должна достигаться за счет профессионализма и умелой организации работы.**3) Соблюдение делового этикета**Вежливость и уважительное общение делает процесс обслуживания более приятным и комфортным. Каждый Консультант должен руководствоваться нормами этики, уважительно относится ко всем консультантам, работникам Банка и клиентам Банка без исключения, независимо от их социальной, половой, национальной и культурной принадлежности.Рекомендуется встречать и провожать Клиента с улыбкой, быть приветливым, вежливым и корректным в общении. Каким бы ни было поведение Клиента, грубость к нему со стороны консультантов Банка не допустима!**4) Индивидуальный подход**Каждый Клиент вправе ожидать, что Консультанты отнесутся с пониманием к его потребностям и ожиданиям.Большинство жалоб на плохое обслуживание вызвано равнодушным, холодным и даже оскорбительным отношением Консультантов к Клиентам. Запомните: отношение, которое увеличивает удовольствие от процесса покупки, для клиентов важнее, чем надежность или цена.**5) Информативность**Консультант должен сообщать Клиенту простым и понятным языком только нужную и интересующую его информацию. Не рекомендуется использовать в своей речи большое количество специальных банковских терминов и сведений, непонятных и ненужных Клиенту.*Для информирования Клиентов Консультанты обязаны располагать следующей информацией:** Режим работы консультационного центра
* Номера телефонов контакт-центра Банка
* История, основные направления деятельности и успехи Банка.
* Проводимые Банком акции
* Консультант не имеет права сообщать Клиенту информацию служебного характера, и личные сведения о Консультантах

**4. Стандарты обслуживания клиентов Приветствие клиентов.** |

|  |  |
| --- | --- |
| * "Қайырлы таң/күн/кеш!", "Сәлеметсіз бе?",

"Біздің Кенес беру орталығына қош келдіңіз!", "Мені қабылдауға, таныстыру рәсімін өткізуге уақыт тапқаныңызға қуаныштымын!" және тағы басқа да жылы сөздермен қарсы алу.* танысу.
* Клиентпен "Сіз"-деп сөйлесу.
* егер клиент Банк кеңесшісіне есімімен жүгінген жағдайда "Өтінем, айтыңызшы, Сіздің есіміңіз кім болады?" деп, анықтап алу

**Қажеттіктерді анықтау:*** Клиентке өзінің қажеттілігін анықтау мақсатында сұрақтар қою және кеңес беру. мысалы:

"Сізге бірнеше нақтылау сұрағын қоюға рұқсат етесіз бе?", "Сізге заем қандай мақсатқа қажет?", "Сізге қандай мерзімге керек?", "Біздің банкте Сіздің депозитіңіз бар ма?", "Сіздің өз тұрғын үйіңіз бар ма?", "Мен сізге көмектесе аламын ба?", "Сізде қандай сұрақ бар?", "Қандай операция жүргізгіңіз келеді?", "Сіздің жинағыңыз бар ма?", "Сіз қашан тұрғын үй алуды жоспарлап отырсыз?", "Депозит ашудағы басты мақсатыңыз қандай?", "Сіз ай сайын қандай сомада қаржы сала аласыз?", "Сіз кезең сайын ақша сала отырып, жинағыңызды көбейтпекшісіз бе?", "Сіз аударғыңыз/ ашқыңыз, жүргізгіңіз..." келеді, мен Сізді дұрыс түсіндім ба?", "Рұқсат етсеңіз мен қорытындылайын. Сізді.... қызықтырады." және басқалары.* Егер Клиент Кеңесшінің құзыретінен тыс сұрақ қойса, онда Кеңесші топ Көшбасшыға жүгінеді немесе Банктің байланыс-орталығына келуін ұсынады.

**Өнімді таныстыру:*** Клиенттің қажеттіліне байланысты Банктің өнімдері туралы айту.
* кеңес беру кезінде қағаз тасымалдағышта нақты есеп беру.
* өнімнің артықшылығына басымдық беру (сыйақы, заемдар бойынша төменгі сыйақы мөлшерлемелері).
* жеңілдікті салыққа басымдық (төлемдер есебінде сілтеме бар).
* депозит толтыру/ кредит жабу тәсілдері.
* Банк сайтындағы жеке кабинет туралы ақпарат.
* Бағадарлама қатысушысын таңдау өлшемі.
* Бағадарламаға қатысу үшін құжаттар тізбесі.
* басқа қаладан тұрғын үй сатып алу мүмкіндігі.
* Келесі сөздерді қолдануға болады: "Қазір мен Сізге Біздің банктің көмегімен өзіңіздің тұрғын үй жағдайыңызды өзгерте алатындығыңыз туралы айтып беремін", "Ең бірінші Сізге Біздің банктен депозит ашуыңыз және ақша жинауыңыз керек",

"Қол жетімді заемды Сіз сатып алуға, құрылысқа, | * с улыбкой.
* доброжелательное приветствие словами

"Доброе утро/день/вечер!", "Здравствуйте!","Приветствуем Вас в нашем Консультационном центре", "Рад/а тому, что нашли время ивозможность принять меня и провести презентацию" и др.* представиться.
* обращаться к клиенту на "Вы".
* если клиент обращается к консультанту Банка по имени, выяснить имя клиента: "Скажите, пожалуйста, как к Вам лучше обращаться?"

**Выявление потребностей:*** задать несколько вопросов по выявлению потребностей и консультировать Клиента по необходимому ему направлению. к примеру:

"Разрешите задать Вам несколько уточняющих вопросов?", "Для каких целей Вам нужен займ?","Какие сроки Вас интересуют?", "У Вас есть депозит в нашем Банке", "У Вас есть свое жилье?","Чем я могу Вам помочь?", "Что Вас интересует?","Какую операцию Вы планируете совершить?","Имеет ли Вы накопления?", "Когда Вы планируете приобрести жилье?", "Какая основная цель открытия депозита?", "Какую сумму Вы можете ежемесячно пополнять?", "Вы планируете накапливать сбережения, периодически пополняя счет?", "Правильно ли я Вас понял, что Вы хотите делать/перевести/открыть/осуществить …","Разрешите, я подведу итог. Вас интересует…" и др.* если Клиент задал вопрос вне компетенции Консультантов, Консультант обращается к Лидеру команды либо рекомендует обратиться в Контакт-центр Банка.

**Презентация продукта:*** рассказать о продуктах Банка, исходя из выявления потребностей Клиента.
* производить конкретные расчеты при консультации на бумажном носителе.
* акцентировать внимание на преимуществах продукта (премия, низкие ставки вознаграждения по займам).
* акцент на льготное налогообложение (ссылка имеется в расчетах платежей).
* способы пополнения депозита/погашения кредита.
* информация о личном кабинете, сайте Банка.
* критерии отбора участника Программы.
* перечень документов для участия в Программе.
* возможность покупки жилья в другом городе.
* Можно использовать следующие фразы:

"Сейчас я Вам расскажу, как с помощью нашего Банка Вы сможете улучшить свои жилищные |

|  |  |
| --- | --- |
| тұрғын үйді жөндеуге және модернизациялауға, сондай-ақ, басқа екінші деңгейлі банктерден (әрі қарай - ЕДБ) алынған ипотекалық заемдарды қайта қаржыландыру үшін қол жетімді заем алу", "Ол үшін Сізге заемның мақсатынан тыс, кем дегенде 50% жинақтауыңыз керек", "ақшалай қаражатты жинақтау кезеңінде Сіз Банктен 2% сыйақы және мемлекеттен сомасы 200 ЕАК дейін жететін 20% сыйлықақы аласыз", Банк заемдарды 3,5 тен 8,5% жылдық мөлшерлемемен береді (*Тарифтік бағдарламалар және заем түрлері туралы толығырақ айту керек*)", "Сонымен бірге, "ҚТҚЖБ" АҚ мемлекеттік бағдарламалар операторы болып табылады. Қазіргі кезде "Нұрлы Жер" тұрғын үй құрылысын іске асыру жүргізілуде", "Бағдарламаға қатысу үшін Сіз бірнеше талаптарға сәйкес келуіңіз керек" және т.б.**Шағымдармен жұмыс:*** Кеңесші шағымды шын көңілмен, агрессивті көңіл білдірмей қабылдау.
* Клиентті мұқият тыңдау.
* оған өзіңінің жанашырлығыңды, жағдайды түсінетіндігіңді және көмекке дайын екендігіңді білдіру.
* егер Клиенттің жағдайы түсініксіз болса, сұрақтар қою арқылы жағдайды анықтау.
* Клиенттің мәселесін шешуді ұсыну.
* Клиенттің кез-келген көңіл-күйдегі жағдайында сабырлық пен төзімді сақтау.

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

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

**Кеңесшіге қатаң түрде тыйым салынады:** | условия", "Для начала Вам необходимо открыть депозит в нашем Банке и начать копить", "Получить доступный заем Вы можете на покупку, строительство, ремонт или модернизацию жилья, а также для рефинансирования ипотечных займов, полученных в других БВУ", "Для этого Вам необходимо накопить не менее 50 % вне зависимости от цели займа", "В период накопления денежных средств на депозите Вы получаете 2 % вознаграждения от Банка и премию государства в размере 20 %, начисляемую на сумму до 200 МРП","Займы Банк выдает под ставку от 3,5 до 8,5% годовых *(Подробно рассказать о тарифных программах и видах займа), "*Также АО "Отбасы банк" является оператором государственных программ. Сейчас идет реализация Программы жилищного строительства "Нурлы Жер", "Для участия в Программе Вы должны соответствовать нескольким критериям" и т.д.**Работа с возражениями:*** Консультант принимает возражения добродушно, не проявляя агрессии.
* Клиента необходимо внимательно выслушать.
* выразить ему свое сочувствие, понимание ситуации и готовность помочь.
* если ситуация Клиента неясна, прояснить ситуацию с помощью вопросов.
* предложить решить проблему Клиента.
* при любом эмоциональном состоянии Клиента, сохранять спокойствие и выдержку.

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

**Культура общения:*** Консультант говорит на языке обращения Клиента.
* Консультант должен демонстрировать готовность оперативно откликнуться на их просьбы, а также обеспечить клиентам комфортное ожидание.
* необходимо установить зрительный контакт с Клиентом.
* разговаривать в вежливой и уважительной манере, используя слова "Пожалуйста! Будьте добры! Спасибо! Благодарю Вас!".
* речь Консультанта – грамотная, голос, речь, дикция, позитивный настрой Консультанта.
* отсутствие слов-паразитов в речи.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| * Клиентпен теріс қарап тұрып сөйлесуге.
* жабық кейіпте тұруға (қолды, аяқты айқастыруға).
* қолды қалтаға салуға.
* Клиенттің алдында тамақ ішуге, сағыз шайнауға.
* Кез-келген босаңсыған қалыпта қабылдауға.
* жиһазға, құрылғыға, керегеге сүйеніп отыруға.
* сөз арасында сленгті, ретсіз лексикаларды қолдануға.
* Клиентке қызмет көрсету кезінде Клиентке кеңес беруге қатысы жоқ басқа жұмыстармен айналысуға, сондай-ақ, әріптестермен басқа да сұрақтар жөнінде сөйлесуге.
* кеңес беру кезінде телефонмен сөйлесуге.
* басқа да қаржы ұйымдары, банктер туралы жағымсыз пікір білдіруге.
* Банктің штаттағы қызметкерлері туралы жағымсыз пікір білдіруге.
* Клиенттің жеке басын растайтын құжаттың түпнұсқасынсыз салымды ашуға.
* жеке басты растайтын құжаттың көшірмесі немесе мобильді қосымшалар арқылы жіберілген электронды нұсқасы арқылы салымды ашуға.
* үшінші тұлғаға сенімхатсыз салымды ашуға.
* алғашқы жарна салу үшін Клиенттен ақша

алуға.* басқа Банктердің, ұйымдардың өнімдері мен қызметтері бойынша Клиенттер үшін буклеттерді/қызметтерді қолдануға.
* басқа банктерге/компанияларға тиесілі логотиптері бар бұйымдарды қолдануға (күнтізбелер, қойындәптерлер, қаламсаптар, саптыаяқтар, кәдесыйлар, магниттер жане т.б.).

**5. Клиенттерге телефон арқылы қызмет көрсету стандарттары*** Кеңесшілер телефонмен сөйлесу кезінде сыпайы және іскерлік нақышта сөйлесу керек.
* телефон арқылы сөйлесуді танысу мен сәлемдесуден бастау керек.
* сәлемдесу әңгімелесушіге жағымды көңіл- күй сыйлау керек және сөз жинақы болу керек.
* орташа сөйлеу жылдамдығы мен орташа дауыспен сөйлеуге тырысыңыз, сөйлеу кезінде әңгімелесушінің сөйлеу жылдамдығын да ескеріңіз.

жағымды пікірде қалу үшін сыпайы қоштасыңыз. | * если пришлось отвлечься при консультации использовать слова как "Спасибо за ожидание, извините, что пришлось ждать" и др.

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

**5. Стандарты обслуживания клиентов по телефону*** при общении по телефону, Консультантам следует придерживаться вежливого и делового стиля общения.
* разговор по телефону стоит начинать с представления и приветствия.
* приветствие должно носит позитивный характер по отношению к собеседнику и быть лаконичным.
* ориентируйтесь на средний темп речи и

среднюю громкость, в разговоре учитывайте темп речи собеседника. |

* + - * + вежливо прощайтесь, чтобы закрепить благоприятное впечатление.

Приложение №5 к Стандартным условиям договора поручения (договору присоединения)

# ОБЯЗАТЕЛЬСТВО

* **неразглашении сведений, составляющих коммерческую тайну и иных сведений конфиденциального характера АО "Отбасы банк"**

## **Я, ,** в период прохождения стажировки/оказания Услуг АО "Отбасы банк" (в дальнейшем - **Банк)** на основании Договора поручения № от "\_\_ " 20 года (далее – Договор) и по окончанию действия Договора в течение 5 (пяти) лет, принимаю на себя добровольные обязательства:

1. Не разглашать доверенные мне сведения, составляющие служебную, банковскую, коммерческую, конфиденциальную и иную охраняемую законом тайну. Оказывать Услуги в строгом соответствии с настоящим Обязательством и требованиями Банка.
2. 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.
3. При любой попытке третьих лиц получить от меня конфиденциальные документы либо сведения, ставшие мне известными, в связи с оказанием Услуг по Договору, а также о причинах и условиях их возможной утечки, немедленно сообщить об этом руководству Банка.
4. Не использовать знание конфиденциальных документов и сведений, ставших известными, при осуществлении деятельности, которая в качестве конкурентного действия, может нанести материальный/моральный ущерб Банку.
5. 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.
6. Не разглашать сведения конфиденциального характера, в том числе, составляющие коммерческую тайну тех организаций, с которыми Банк связан договорными и иными деловыми отношениями.
7. 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.
8. 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*\_ года

Тапсыру шартының (қосылу шартының)

стандартты талаптарына

№5 қосымша

# "Отбасы банк" АҚ-ның коммерциялық құпияны және құпия сипаттағы өзге мәліметтерді қамтитын мәліметтерін жарияламау туралы МІНДЕТТЕМЕ

**Мен, ,**

## тағылымдамадан өту кезеңінде/20 жылғы " " №

Тапсыру шарты (бұдан әрі – Шарт) негізінде "Отбасы банк" АҚ-ға (бұдан әрі - **Банк**) Қызмет көрсету кезеңінде және Шарттың әрекеті аяқталған соң 5 жыл ішінде өзіме төмендегі ерікті міндеттемелерді аламын:

1. Маған сеніп тапсырылған қызметтік, банктік, коммерциялық, құпия және заңмен қорғалатын өзге де құпияны қамтитын мәліметтерді жарияламау. Осы Міндеттемеге және Банк талаптарына қатаң сәйкес түрде Қызметтер көрсету.
2. Банктің арнайы жазбаша келісімінсіз жасырын сипаттағы мәліметтерді ауызша да, жазбаша да үшінші тұлғаларға бермеу, жарияламау, сатпау, көпшілікке (оның ішінде мемлекеттік органдарға және олардың лауазымды тұлғаларына) ашпау.
3. Маған Шарт бойынша Қызмет көрсетумен байланысты мәлім болған құпия құжаттарды немесе мәліметтерді менен алу мақсатында үшінші тұлғалар кез келген әрекет жасаған кезде, сондай-ақ олардың жария етілу себептері мен жағдайлары туралы дереу Банк басшылығына хабарлау.
4. Қызметтерді жүзеге асыру кезінде мәлім болған, бәсекелестік әрекет есебінде Банкке материалдық/моральдық зиян келтіруі мүмкін құпия құжаттар мен мәліметтер туралы білетінімді пайдаланбау
5. Құпия құжаттар мен мәліметтердің жария етілуіне әкеліп соқтыруы және Банкке зиян келтіруі мүмкін құпия құжаттар мен мәліметтер, оның ішінде: қағаздағы (басылған не қолдан жазылған, фотосуреттер, сызбалар, куәліктер, кіру рұқсатнамасы); электронды түрдегі құжаттар (таспадағы, лазерлік таспалардағы, ПЭЕМ, бейне, аудиотаспалардағы); жеке құралдар және т.б. жоғалған жағдайда немесе олардың жария етілуінің басқа ықтимал жағдайында, ол туралы дереу Банк басшылығына хабарлау.
6. Банк шарттық немесе басқа да іскерлік қатынаста байланысқан ұйымдардың құпия сипаттағы, соның ішінде, коммерциялық құпияны қамтитын мәліметтерін жарияламау.
7. Шартты бұзған жағдайда, Шарт бойынша қызмет көрсетумен байланысты маған берілген барлық материалдар мен құжаттарды, оның ішінде коммерциялық құпия болып табылатын мәліметтерді Банкке беру/қайтару.
8. Маған осы Міндеттеменің бұзылуы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жауапкершілікке алып келетіні белгілі. Маған, сондай-ақ, коммерциялық құпияны жариялағаны үшін жауапкершілік көзделгені туралы заңнама нормаларын білмеу мені заңда көзделген жауапкершіліктен босатпайтыны белгілі.

### (аты-жөні), қолы

*" " 20*\_ жыл

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

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО

о соблюдении требований информационной безопасности

АО "Отбасы банк"

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

(ФИО)

в период оказания услуг АО "Отбасы банк" (далее – Банк) на основании Стандартных условий Договора поручения (Договора присоединения) №\_\_\_ от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года (далее – Договор):

 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;

 - 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.

 21) 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 Консультанта) (Дата)

Тапсыру шартының (қосылу шартының)

стандартты талаптарына

№6 қосымша

# "Отбасы банк" АҚ ақпараттық қауіпсіздігі талаптарын сақтау туралы

**МІНДЕТТЕМЕ-КЕЛІСІМ**

**Мен,**

## (аты-жөні)

ақылы қызмет көрсету шарты бойынша (бұдан әрі- Шарт) "Отбасы банк" АҚ-ға (бұдан әрі – Банк) қызмет көрсетуші қызмет көрсету кезеңінде:

1. Өзіме ерікті міндеттемелерді, төмендегілерді қоса алғанда, бірақ шектеу қоймай қабылдаймын:
2. Банктің ақпараттық қауіпсіздігі жөніндегі Банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтау;
3. Өз қызметтерімді осы міндеттеме-келісімге және Банктің ақпараттық қауіпсіздігі жөніндегі Банктің ішкі құжаттарының талаптарына қатаң сәйкес түрде жүзеге асыру;
4. Банктің ақпараттық активтерін (кеңсе техникаларын және берілген қолжетімділік құқығы ) Шарт бойынша қызмет көрсету мақсаттарына емес пайдаланбау;
5. Банктің құпиясөзбен қорғау талаптарын сақтау және үшінші тұлғаларға құпиясөздерді бермеу;
6. Өзінің жұмыс орнына басқа тұлғаларды жол бермеуге;
7. ақпараттық жүйелерде бөтен біреудің тіркеу жазбасымен қызмет көрсетпеуге;
8. өзінің тіркеу жазбаларын жеке, корпоративтік және бөтен жұмыс станцияларына пайдаланбауға;
9. Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген жағдайларды қоспағанда, драйверлерді, бағдарламалық қамтамасыз етулерді, жұмыс станцияларын және шеткері жабдықтарды өз бетінше орнатпау және баптамау;
10. Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген жағдайларды қоспағанда, USB-флеш жинақтауыштары, сыртқы қатқы диск, карт-ридерлер, USB-дискжетектері және т.б. сияқты Банктің жұмыс станцияларына сыртқы ақпарат тасымалдаушыларды қоспауға;
11. жұмыс станцияларына Банк орналастырған бағдарламалық қамтамасыз етулерді өшірмеуге/жоймауға;
12. Банк берген электронды-сандық қолтаңбаны жеке мақсаттарына пайдаланбауға және оны үшінші тұлғаларға бермеуге;
13. вирусқа қарсы бағдарламалық қамтамасыз етуді тексермей, корпоративтік мобильді құрылғыларға сыртық дереккөздерден файлдарды көшіріп алмауға;
14. Банктің ақпараттық активтерімен жұмыс кезінде барлық күдікті жағдайлар және бұзушылықтар туралы Банкке ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесіне, соның ішінде, туындаған осалдықтар туралы 00999 телефоны бойынша және incident@hcsbk.kz электронды мекенжайына хабарлауға,
15. компьютерлік ойындар ойнау үшін, соның ішінде, офлайн, онлайн, клиенттік және браузерлік ойындар үшін Банктің ақпараттық технологияларының ифрақұрылымын

пайдаланбауға;

1. Банктің ақпараттық жүйелеріне қашықтықтан қосылу үшін жеке және қызметтік мобильді құрылғыларын пайдаланбауға;
2. белгіленген рәсімдер мен қол жеткізу қалыптамасынан аттап өтетін Банктің ақпараттық активтеріне кіруге рұқсат алуға талпынбау;
3. UDP хаттамасын қолданатын бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдаланбау;
4. пирингтік желілерді қолданатын бағдарламалық қамтамасыз етулерді пайдаланбау (бөлінген серверлер болмайтын компьютерлік желілер, ал әрбір желі (peer) клиент болып табылады әрі сервердің қызметтерін атқарады);
5. криптовалюталармен қандай да бір транзакция жүргізетін бағдарламалық қамтамасыз етулерді пайдаланбау;
6. сыртқы корпоративтік электронды пошта ресурстарын және Интернет желісін пайдалану кезінде:
	* жеке, коммерциялық қызметті жүзеге асыруды, діни, нәсілдік немесе саяси идеяларды насихаттауды, сондай-ақ Шарт бойынша қызмет көрсетуге байланысты емес өзге де мақсаттарды үгіттеу немесе жарнамалау үшін ресурстарды пайдаланбауға;
	* қорлайтын немесе арандататын хабарламалар жасамауға. Жыныстық қудалауды, нәсілдік қорлауды, жыныстық белгісі бойынша кемсітуді немесе жасы немесе жыныстық бағдар мәселелерін қорлау нысанында қозғайтын басқа да түсініктемелерді қамтитын хабарламалар, діни немесе саяси құмарлық, ұлты немесе денсаулық жағдайы, қызмет және әлеуметтік жағдайы, сондай-ақ Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес тыйым салуға жататын басқа да ақпараттар есепке алынады;
	* Шарт бойынша қызмет көрсетуге қатысы жоқ аудио, бейне, графикалық, орындалатын және т. б. файлдардың салынымын жіберу кезінде пайдаланбауға;
	* қорғалатын ақпарат тізбесіне кіретін ақпаратты, оның ішінде "Отбасы банк" АҚ-ның қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтер туралы ақпаратты ашық (шифрленбеген) түрде Банктің келісімінсіз сыртқы электрондық мекенжайларға бермеуге;
	* топтық таратылымдарды жүргізбеу және оларға қандай да бір нысанда қатыспау;
	* сыртқы корпоративтік электрондық пошта, Интернет желісі және интернет- хабарламалар қызметтерінің ресурстарын Шарт бойынша қызмет көрсетуге қатысы жоқ пирамида-хаттарды, бақыт хаттарын, жарнамалық сипаттағы хабарламаларды және басқа да осындай ақпаратты және ақпаратты тарату үшін пайдаланбау;
	* анықталмаған мақсаттағы зиянды файлдар мен бағдарламаларды және файлдарды таратпау;
	* күмәнді және зиянды сайттарға, сондай-ақ Шарт бойынша қызмет көрсетумен байланысты емес ақпарат сайттарға баруға;
	* анонимді Proxy серверін пайдаланбау;
	* Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген жағдайларды қоспағанда, интернет-чаттар, әлеуметтік желілер қызметтерін, жедел хабарламалар қызметтерін (ICQ, Mail.ru Agent, WhatsApp, Viber және т. б.) пайдаланбау;
	* Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген жағдайларды қоспағанда, файл алмасу сайттарын, бұлтты серверлерді (Dropbox, Google Drive, Microsoft One Drive, FTP сервер және т. б.) пайдаланбау;
	* Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген жағдайларды қоспағанда, әлеуметтік желілерге (ВКонтакте, Facebook, Одноклассники, Мой Мир және т.б.), соның ішінде, web- интерфейстерін қолданатын желілерге кірмеу;
	* ағындық интернет-радиостанцияның, интернет-хабар тарату және ағындық мультимедиа-контенттің трансляциясын пайдаланбау;
	* Интернет - ресурстарына және/немесе корпоративтік электрондық поштаға кіру үшін банк қызметкерлеріне, жұмысшыларына және үшінші тұлғаларға қажетті ақпаратты бермеуге;
	* Шарт бойынша қызмет көрсетумен байланысты емес ақпараттық Интернет- ресурстарға бармау;
	* Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген жағдайларды қоспағанда, Банк пайдаланатын бағдарламалық қамтамасыз етуді жаңартуды жүргізбеу;
	* Банктің ішкі құжаттарымен белгіленген жағдайларды қоспағанда, Интернет желісіне және/немесе корпоративтік электрондық поштаға кіруді бағдарламалық қамтамасыз етудің баптауларын өзгертпеу;
	* Шарт бойынша қызмет көрсетуге жатпайтын Банктің корпоративтік электронды поштасының мекенжайын пайдалана отырып, Интернет-ресурстарда тіркеуді жүргізбеу;
	* Банк компьютерлерін Интернет желісіне бөгде провайдерлер арқылы қосуды жүзеге асырмау және рұқсат етілмеген модемдік қосылуды пайдаланбауу. Бөгде провайдерлерді пайдалану жағдайлары ерекше ретінде ескертіледі және ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі бөлімшелермен келісуді талап етеді;
	* коммерциялық немесе жарнамалық сипаттағы ақпаратты тегін таратуға жазылмау және корпоративтік поштаны алушы ретінде көрсетпеу;
	* авторлық және олардың иелерінің өзге де құқықтары туралы заңды, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзатын материалдарды Интернет желісінде таратпауға немесе одан алмауға;
	* Интернет пайдалану үшін жұмыс орнына бөгде адамдарды жіберу.

21) ақпараттық қауіпсіздікті бұзу, сондай-ақ, ақпараттық жүйелердегі жұмыстардың ауытқуы және менің әрекетімнің нәтижесінен туындаған олардың қауіпсіздігінің бұзылуы немесе дәлелденген әрекетсіздігі салдарынан туындаған шығындарды өтеу.

1. Осы міндеттеме-келісімді бұзу Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, азаматтық-құқықтық (материалды) және өзге де жауапкершіліктерге алып келуі мүмкін екендігінен хабарым бар.
2. Мен Банктің ақпараттық жүйелерінде жасалатын, сақталатын және өңделетін кез келген ақпаратқа мониторинг жүргізу құқығы туралы білемін.
3. Осымен Банктің ақпараттық жүйелерінде кез келген ақпаратты құру, сақтау және өңдеу кезінде менің іс-әрекетіме бақылауды жүзеге асыруға өз келісімімді беремін.

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

(Кеңесшінің аты-жөні және қолы) (күні)