|  |  |
| --- | --- |
|  **31.08.2021 ж.****"Отбасы банк" АҚ** **Басқарма шешіміне № 9 қосымша** **(№144 хаттама)** | **Приложение № 9** **к решению Правления** **АО "Отбасы Банк"** **(протокол № 144) от 31.08.2021г.** |
| **ТАПСЫРМА ШАРТЫНЫҢ** **(ҚОСЫЛУ ШАРТЫНЫҢ)** **СТАНДАРТТЫ ТАЛАПТАРЫ**(Топ көшбасшысымен жасалатын)*(Басқарманың 29.04.2022 жылғы №62 шешіміне, Басқарманың 03.06.2022 жылғы №81 шешіміне, Басқарманың 10.11.2022 жылғы №190 шешіміне, Басқарманың 11.07.2022 жылғы №121 шешіміне, Басқарманың 14.08.2023 жылғы №136 шешіміне, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес өзгертулерімен және толықтыруларымен).***1-тарау. Жалпы ережелер**1.1. Әрекеті Банктің және Топ көшбасшысының 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. Топ көшбасшысы осы Стандартты талаптардың шарттарымен өз бетінше танысуға міндетті. Стандартты талаптар барлық Топ көшбасшысы үшін бірдей және Топ көшбасшысы Стандартты талаптарға тұтастай, толық көлемде қосылу жолымен ғана қабылдауы мүмкін, онымен Топ көшбасшысы сөзсіз келіседі. Топ көшбасшысының 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 Топ көшбасшысына осы Шарттың талаптарына сәйкес қызмет көрсетуге сенімхат береді. *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*1.4. Банк Топ көшбасшысының офертасын (офертасын) құптаған жағдайда, Банк пен Топ көшбасшы 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 Топ көшбасшысына сенімхат берген кезде қосылу туралы өтініш қабылданған/тіркелген, ал Шартқа қол қойылған болып есептеледі. Банк шартқа өзгерістер енгізуді Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, біржақты тәртіппен жүзеге асырады. *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*Банктің өтінішті қабылдауы/тіркеуі Топ көшбасшының Шартқа қосылуын білдіреді.1.6. Топ көшбасшы қол қойған қосылу туралы өтініш Шартта белгіленген тәртіппен Топ көшбасшының Шартты қандай да бір ескертулер мен қарсылықтарсыз толық көлемде алғанын, оқығанын, түсінгенін және қабылдағанын куәландырады. Егер Банкте Шартта белгіленген тәртіппен Топ көшбасшы қол қойған өтініш болса, Топ көшбасшы шартты алған/оқыған/түсінген/қабылдамағандығының дәлелі ретінде осы Шартта оның қолының жоқтығына сілтеме жасауға құқығы жоқ. Өтінішке қол қоя отырып, Топ көшбасшы қызмет көрсетудің барлық талаптарын өзіне қабылдайды және осы Шартқа қосылады, сондай-ақ осы Шарттың барлық ережелері Топ көшбасшының 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 Топ көшбасшы Банкке шарт шеңберінде қызметтер көрсету талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес ерікті негізде жүзеге асырылатынына сөзсіз келіседі.1.8. Шарт сенімхат берілген күннен бастап жасалған болып есептеледі. *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*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 Топ көшбасшысы сыйақыны тапсырады және төлейді, ал Топ көшбасшысы Банкке мынадай қызметтер көрсету міндеттемесін өзіне алады:1. тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесі (бұдан әрі – ТҚЖ) туралы, мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесі (бұдан әрі – МБЖЖ), ұжымдық және/немесе жеке таныстырылымдар (таныстырулар) өткізу, клиенттерді тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шартты / білім беру жинақтау салымы туралы шартты (бұдан әрі – салым шартын) жасасуға, оның ішінде веб-конференциялар (Zoom, WebEx, GoToMeeting, Skype және т. б.) сервистерін пайдалана отырып тарту; *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*
2. клиенттерге ТҚЖ туралы шарттың талаптары, оны жасасу және орындау ережесі 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, мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесі туралы толық және дұрыс ақпарат беру; *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*
3. салымға ай сайынғы жарнаның мөлшерін (оның ішінде салымның бастапқы сомасы (ең төменгі біржолғы жарна), білім беру жинақтау салымына қосымша жарналарды енгізу кезеңділігі мен мөлшерін) айқындау және Банктің қарыздарын өтеу бойынша қажетті есеп айырысуларды жүргізу; *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*
4. әлеуетті клиенттер тізімі келіп түскен күннен бастап 2 (екі) күнтізбелік күннен кешіктірмейтін мерзімде Банктің "Кеңесшілердің әлеуметтік желісі" (бұдан әрі – КӘЖ/CRM) БҚ арқылы қашықтан қызмет көрсету бөлімшесі ұсынған ТҚЖ туралы шарттарды, салым шарттарын, банктің жинақ және ағымдағы шоттарын ашу, оларға қызмет көрсету және жабу тәртібін регламенттейтін Банктің ішкі құжатына сәйкес клиенттердің ТҚЖ туралы шарт және (немесе) салым шартын жасасуы бойынша іс-шаралар жүргізуі; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды, (Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*

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; 9-1) МБЖЖ-ға қатысу және кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты шарттарына қосылу үшін шот ашу туралы өтінішке клиенттің қол қоюы бойынша іс-шаралар жүргізу; *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі 9-1) тармақшамен толықтырылды)*10) клиенттің деректерін және ТҚЖ салымы бойынша параметрлерді өзгерту бойынша жұмыс жүргізу (тұрғылықты мекенжайын өзектендіру, жеке басын куәландыратын құжаттың № және берілген күні, код сөзінің өзгеруі);2.2. Топ көшбасшысы Клиентке танысу үшін (қажет болған жағдайда) сенімхатты ұсынғаннан кейін Банктің әлеуетті клиенттеріне/клиенттеріне кредит беру мәселелері бойынша мынадай қызметтерді ұсынады *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*: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 болып табылады;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 процесінде 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) Банк бұрын жүргізген біліктілік алды алу шеңберінде ТҚЖ туралы шарт жасасу, жеке тұлғалардың ағымдағы, арнайы ағымдағы шоттарын ашу, қызмет көрсету, алдын ала біліктілік жүргізу және банктегі "Агенттік желі" БЖ кредиттік өтінімді қабылдау жөніндегі ішкі құжатқа сәйкес кредиттік өтінімді одан әрі бере отырып, біліктілік алды және қабылдауды жүргізу.2.3. Топ көшбасшысы 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 Топ көшбасшысы өзіне қабылдайды.2.5. Топ көшбасшысы 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 Топ көшбасшысының қызметін реттейтін Банк орналастыратын ақпаратпен уақтылы танысу мақсатында Топ көшбасшысы КӘЖ тіркелуге міндетті.3.2. Топ көшбасшысы Банкке осы Шартта көзделген қызметтерді мынадай тәртіппен көрсетеді:1) Топ көшбасшысы арқылы Банктік қызметтер алуға Клиенттің жазбаша келісімін, оның ішінде Топ көшбасшысының 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) бойынша іс-шаралар өткізу;3) Банктің ТҚЖ туралы шарттарды, салым шартын 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 шартты және (немесе) салым шартын жасасу (оның ішінде лидогенерация құралын қолдана отырып немесе биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырып, қашықтықтан тәсілмен) арқылы клиенттерді КӘЖ/CRM тарту. Кредиттеу мәселелері бойынша қызметтер көрсету банкте кредит беруді регламенттейтін Банктің ішкі құжатына сәйкес клиенттерді тарту арқылы жүзеге асырылады; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*4) клиенттің деректерін және ТҚЖ салымы/салым шарты бойынша параметрлерді сапалы және дұрыс толтыруды/өзгертуді, 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, ТҚЖ туралы шарттарды, салым, Банкте жинақ және ағымдағы шоттарды ашу, оларға қызмет көрсету және жабу шарттарын жасасу тәртібін регламенттейтін Банктің ішкі құжатына сәйкес Банкке беруді қамтамасыз ету; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*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;5-1) МБЖЖ-ға қатысу және кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты шарттарына қосылу үшін шот ашу туралы өтінішке клиенттің қол қоюы бойынша іс-шаралар жүргізу; *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі 5-1) тармақшамен толықтырылды)*6) Банкке бергенге дейін сенімді жабылатын шкафта/тумбада жасалған ТҚЖ туралы шарт/салым шарты бойынша клиенттің дерекнамасының сақталуын қамтамасыз ету. *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)***4-тарау. Топ көшбасшысының құқықтары мен міндеттері**4.1.Топ көшбасшысы:1) Банктен Шарт бойынша өз міндеттерін жүзеге асыру үшін қажетті ақпаратты (мәліметтерді, материалдарды) алуға; 1-1) кеңес беру орталықтарын ашуға; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*2)Шартта көзделген орындалған міндеттемелер үшін Банктің уәкілетті органының ережелерінде және / немесе тиісті шешімдерінде көзделген мөлшерде және талаптарда сыйақы алуға.3) Банкке қызметтер көрсететін команда көшбасшысын қоспағанда, Банктің белгіленген жоспарлы көрсеткіштерін шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) ай ішінде орындауға;4) жеке байланыс ақпаратын көрсете отырып, Банктің жарнамалық өнімін танымал ету мақсатында, сондай-ақәлеуметтік желілерде "Отбасы банк" АҚ кеңесшілерінің беттерін ресімдеу және жүргізу процесін регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес әлеуметтік желілерде бетті ресімдеуге және жүргізуге; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*5) клиенттерді Банк іске асыратын өнімдер мен жобалар, қарыздарды беру /өтеу шарттары туралы хабардар ету, әлеуетті клиенттерді ТҚЖ жүйесіне, МБЖЖ-ға 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. *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*Мобильді құрылғыларда Банктің ақпараттық жүйелерін пайдалану кезінде осы құрылғыларға Банктің жеке деректерін және ақпараттық активтерін өңдеу ортасын бөлуді қамтамасыз ететін арнайы бағдарламалық жасақтама орнатылады;6) басқа өңірлерде топтар құруға, бұл ретте топпен өзара іс-қимыл кез келген қолжетімді тәсілмен жүргізіледі; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*7) лидогенерация құралын қолданған жағдайда немесе биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырып, қашықтан тәсілмен Банк филиалының заңды мекенжайы орналасқан облыстан/қаладан тыс жерлерде қызметтер көрсетуге міндетті. *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*4.2. Топ көшбасшысы:1) клиентке танысу үшін сенімхатын (қажет болған жағдайда) көрсетуге; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*2) Шартта көзделген қызметтерді көрсету кезінде Банк филиалының жауапты қызметкерінің ұсынымдары мен тапсырмаларын орындауға міндетті. Топ көшбасшысы, сондай-ақ клиент құжатнамасының сақталуына және Банктің жауапты бөлімшесіне уақтылы берілуіне жауапты болуға; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*3) Банктің белгіленген жоспарлы көрсеткіштерін орындауға; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*4) клиенттерге ТҚЖ жүйесі туралы, ТҚЖ туралы шарттың талаптары, оны жасасу және орындау ережелері мен талаптары, Банктің тарифтік бағдарламалары туралы, тұрғын үй қарызын алу үшін бағалау көрсеткішінің мәні туралы, банк комиссиясының мөлшері мен төлеу тәртібі туралы, МБЖЖ туралы, ТҚЖ шартын/салым шартын жасасу және/немесе банктің цифрлық арналары арқылы банк шоттарын ашу мәселелері бойынша егжей-тегжейлі және анық ақпарат беруге; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*5) КӘЖ тек жұмыс мақсатында ғана пайдалану және клиенттің жеке қатысуымен ғана клиенттік карта бойынша ақпарат алуға;6) клиенттерге Банк жүргізетін операциялар туралы толық және анық ақпарат беруге;6-1) ТҚЖ туралы шарт/салым шартын жасасуға Банктің әлеуетті клиенттерін тарту мақсатында, оның ішінде веб-конференциялар сервистерін (Zoom, WebEx, GoToMeeting, Skype және т. б.) пайдалана отырып, ТҚЖ жүйесінің, МБЖЖ-ның ұжымдық және/немесе жеке танысуларын (таныстырылымдарын) өткізуге; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*7) клиенттерге Банктің операцияларды жүргізуінің жалпы талаптары туралы толық және дұрыс ақпарат беруге;8) клиенттерге, кеңесшілерге және Банк қызметкерлеріне әдепті және әдепті (құрметпен) қатынасты сақтауға, сондай-ақ Топ көшбасшысың Әдеп кодексін (Шартқа № 3 қосымша) және клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын (Шартқа № 4 қосымша) сақтауға;9) осы Шарттың 2 және 3-тарауларына сәйкес Банкке клиенттерді тарту бойынша қызметтер көрсетуге; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*10)кезекті жарнаның қажеттілігі туралы ұдайы еске салудан тұратын клиенттің салымға жарналарды уақтылы енгізуіне бақылауды жүзеге асыруға (Банк бекіткен сөйлесу үлгісіне сәйкес телефон қоңыраулары арқылы);11) ай сайын, есепті кезең аяқталған күннен бастап 3 (үшінші) жұмыс күнінен кешіктірмей КӘЖ динамикалық сәйкестендіруді (ОТР код) пайдалана отырып, электрондық нысанда КӘЖ арқылы белгіленген нысанға сәйкес Топ көшбасшысының актісіне қол қоюға;12) Шарт талаптарының орындалуын жеке өзі жүзеге асыруға;13) Банкке клиенттің кешенді Банктік қызмет көрсетудің стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішке қол қоюы және осы Шарттың 3-тарауында көзделген тәртіпке сәйкес мекемемен және мекеме жұмыскерімен тұрғын үй төлемдері туралы шарт жасасу бойынша қызметтер көрсетуге; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*13-1) МБЖЖ-ға қатысу және кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты шарттарына қосылу үшін шот ашу туралы өтінішке клиенттің қол қоюы бойынша Банкке қызметтер көрсетуге; *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі 13-1) тармақшамен толықтырылды)* 14) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы", «Мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесі туралы» заңдарды және олардың ережелерін іске асыру тетігін білуге, ТҚЖ жүйесі, МБЖЖ және Банк қызметіне байланысты өз білімін ұдайы жетілдіруге, ТҚЖ/МБЖЖ туралы нормативтік құқықтық актілерді, Банктің тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы, кредит беру мәселелері бойынша операциялар жүргізу туралы ішкі құжаттарын зерделеуге және оларды өз жұмысында ұдайы басшылыққа алуға; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*15) Банк мүлкінің сақталуын қамтамасыз етуге және жұмыс үдерісінде Банкке мүліктік зиян келтіруге жол бермеуге;16) Банк қызметіне қайшы келетін және Банктің іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратудың жолын кесуге;17) коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтерді және құпия сипаттағы өзге де мәліметтерді жария етпеу туралы міндеттемеге (осы Шартқа № 5 қосымша) қол қою, шарттың қолданылуы ішінде және ол аяқталғаннан кейін оған сеніп тапсырылған, қызметтік, банктік, коммерциялық, құпия және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтерді және банкте бар, Шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезеңінде өзіне белгілі болған мынадай мәліметтерді құпия сақтау 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;18) "Отбасы банк" АҚ Ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау туралы міндеттемеге қол қоюға (осы Шартқа № 6 қосымша) және оларды сақтауға;19) Топ көшбасшысы қызметін реттейтін ішкі құжаттардың талаптарын, бұйрықтарды (өкімдерді), Банк басшылығының нұсқауларын мүлтіксіз және уақтылы орындауға;20) 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;21) осы Шарт бойынша міндеттерді адал, уақтылы және толық көлемде орындауға;22) 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;23) Шартты мерзімінен бұрын бұзған кезде өзінің банктен алған материалдық құндылықтарын, клиенттердің қолда бар құжатнамасы (оның ішінде олар бойынша ескертулерді жоя отырып, тексерудегі/пысықтаудағы), сенімхатын, осы шартты бұзған кезде төлем жүргізілмеген нақты ресімделген ТҚЖ туралы шарттар/салым шарттары 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); *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*24) 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 және iSpring қашықтан оқыту жүйесінде орналастырылған материалдар бойынша дербес оқуға; *(Басқармасының 18.11.2021 жылғы №186 шешіміне  сәйкес өзгертумен).*25) тиісті тіркеу туралы өтініш берілгенге дейін күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей Банкке кәсіпкерлік қызмет субъектісі ретінде тіркелу ниеті туралы хабарлау. Бұл жағдайда осы Шарт бұзылуға жатады; *(Басқарманың 10.11.2022 жылғы №190 шешіміне сәйкес толықтырылды).*26) осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындауға байланысты Банктің өзге де тапсырмалары мен нұсқауларын орындауға;27) клиентпен ТҚЖ туралы шартты және (немесе) салым шартын 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); *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*28) *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес алынып тасталды)*29) Банкке қызметтер көрсету кезеңінде Банк өткізетін тестілеуден өтуге;30) 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;31) Банктің тапсырмасын, оның ішінде КӘЖ/CRM арқылы алынған клиентке қызмет көрсету бойынша оны алған күннен бастап 3 (үш) күнтізбелік күннен кешіктірілмейтін мерзімде орындауға; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*32) консультациялық орталық болған кезде консультациялық орталықтың белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес командадан келген консультанттардың клиенттерге үздіксіз қызмет көрсетуін қамтамасыз ету, консультациялық орталықты ашу, ресімдеу және жарақтандыру тәртібін реттейтін Банктің ішкі құжатында белгіленген талаптарды сақтау, Банктің филиалдың жауапты бөлімшесінің келісімінсіз консультациялық орталықты ресімдеуге және жарақтандыруға өзгерістер енгізбеуге; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*33) 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;34) Банктің атынан немесе оның мүдделері үшін сыбайлас жемқорлық және алаяқтық құқық бұзушылықтар жасаудан және (немесе) жасауға қатысудан бас тартуға;35) 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;36) жедел желі арқылы немесе кез келген басқа қол жетімді байланыс арналары арқылы банктің қауіпсіздік бөлімшесін және кеңесшілердің қызметіне жетекшілік ететін жауапты бөлімшенің басшысын команда көшбасшысын сыбайлас жемқорлық немесе алаяқтық құқық бұзушылық жасауға көндіру әрекеті жағдайлары туралы, сондай-ақ басқа кеңесшілердің, қызметкерлердің, клиенттердің, Банктің контрагенттерінің немесе өзге де адамдар мен ұйымдардың сыбайлас жемқорлық немесе алаяқтық іс-әрекет жасауы туралы команда көшбасшысына белгілі болған ақпарат туралы дереу хабардар етуге;37) Банктің қауіпсіздік бөлімшесіне және кеңесшілердің/топ көшбасшыларының қызметіне жетекшілік ететін жауапты бөлімшенің басшысына кеңесшіде мүдделер қақтығысының туындау мүмкіндігі не туындаған жағдай туралы хабарлауға;38) заңдылықты және өзіне қабылдаған шарттық міндеттемелерді сақтауға;39) өз міндеттерін орындау және іскерлік мәселелер бойынша шешімдер қабылдау кезінде өзінің жеке мүдделері мен туыстары мен достарының мүдделерін емес, Банктің мүдделерін басшылыққа алуға;40) топқа кіретін кеңесшілердің тиімді жұмысын ұйымдастыруды жүзеге асыруға;41) Банктен алынған ақпаратты кеңесшілерге уақтылы жеткізуге;42) техникалық оқуға қатысушыларды журналда тіркей отырып, оқыту жоспарына сәйкес кеңесшілердің біліктілігін үздіксіз арттыруды қамтамасыз етуге;43) Кеңесшілерге үміткерлерді тарту жөніндегі іс-шараларды жүзеге асыруға;44) Кеңесшілермен бірлескен презентациялар тағайындауға және өткізуге;45) топқа Банк белгілеген жоспарлы көрсеткіштердің орындалуын қамтамасыз етуге;46) Кеңесшілердің көрсетілген қызмет және клиенттердің дерекнамалары туралы есептерді Банкке уақтылы тапсыруын қамтамасыз етуге;47) Кеңесшілердің жұмысты тиісінше орындамауын уақтылы анықтау және алаяқтыққа жол бермеу жөніндегі шараларды ұйымдастыруды жүзеге асыруға міндетті;48) Осы Шартта және/немесе Қағидаларда көрсетілген өз өкілеттіктері шеңберінде қызметтер көрсетуді қатаң түрде жүзеге асыру, Клиент үшін/Клиенттің өтініші бойынша құжаттарды/өтініштерді толтыру/өңдеу бойынша қосымша қызметтер көрсету, Клиент үшін/Клиенттің өтініші бойынша кез келген басқа қосымша электрондық қызметтер көрсету бойынша әрекеттер жасауға тыйым салуды сақтау; *(Басқармасының 18.11.2021 жылғы №186 шешіміне  сәйкес толықтырылған, Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен).*49) командада тұратын Консультанттардың ТҚЖ, салым шарттары, салымдарға жарналар және Банк белгілеген берілген қарыздар саны туралы жаңа шарттар жасасу жөніндегі ай сайынғы жоспарды орындауын қамтамасыз етуге; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*50) команда консультанттарының Шарт талаптарын және/немесе ережелерді сақтауын бақылауға міндетті. *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*4.3. Топ көшбасшысы:1) ТҚЖ туралы шарт/салым шартын жасасуға және ТҚЖ салымы / білім беру жинақтау салымы бойынша параметрлерді өз атына, оның ішінде енгізуші ретінде өзгертуге *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*1-1) Банк атынан Шартқа, қандай да бір басқа құжаттар жасауға/ қол қоюға; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*2) клиенттерге, кеңесшілерге/топ көшбасшыларына және Банк қызметкерлеріне қатысты олардың жазбаша келісімінсіз телефон арқылы сөйлесулерді жазуға, аудио-фото - бейне жазып алуды пайдалануға;3) осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау кезінде Банктің атынан қабылдауға не Клиент үшін/Клиенттің өтініші бойынша Клиенттердің ТҚЖ-ға/білім беру жинақтау салымдарына (үшінші тұлғалардан) комиссиялық алым, жарналар сомасын және басқа да ақшаны енгізуге; *(Басқармасының 14.08.2023 жылғы №136 шешіміне  сәйкес өзгертумен, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*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[[1]](#footnote-1), белгісі бар ұйымдарда қызметтер көрсетуге, консалтингтік ипотекалық ұйымдар[[2]](#footnote-2) аумағында қызметтер көрсетуге, атап айтқанда, басқа Екінші деңгейдегі банктердің/ұйымдардың қызметтерін жарнамалауға және таратуға (басқа Екінші деңгейдегі банктерге/ұйымдарға қызметтер көрсетуге Банк рұқсат берген жағдайларды қоспағанда); *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*8) Топ көшбасшысы 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/салым шартын жасасуға және ТҚЖ салымы/ білім беру жинақтау салымы бойынша параметрлерді өзгертуге. *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*9) КӘЖ есептік жазбаның логині мен құпия сөзін басқа тұлғаға беруге;10) Банктің келісімінсіз ақпаратты, оның ішінде қызмет бабында пайдалану үшін құжаттардың сканерленген көшірмелерін әлеуметтік желілерде, бұқаралық ақпарат құралдарында, сондай-ақ КӘЖ орналастыруға құқығы жоқ;11) Клиент үшін/Клиенттің өтініші бойынша құжаттарды/өтініштерді толтыру/өңдеу бойынша қосымша қызметтер көрсету, Клиент үшін/Клиенттің өтініші бойынша кез келген басқа қосымша электрондық қызметтерді жүзеге асыру; *(Басқармасының 18.11.2021 жылғы №186 шешіміне  сәйкес толықтырылған, Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*12) бірден көп емес мобильді құрылғыда Банктің ақпараттық жүйесін қолдануға; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)* 4.4. Клиент ТҚЖ туралы шарт/салым шартын жасасу, ТҚЖ салымы және/немесе салым шарты бойынша параметрді өзгерту үшін жүгінген кезде команда көшбасшысы Банктің ТҚЖ туралы шарттарды/салым туралы шартты, Банкте жинақ және ағымдағы шоттарды ашу, қызмет көрсету және жабу шартын жасау тәртібін регламенттейтін ішкі құжатына сәйкес кеңес береді. *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*4.5. Топ көшбасшылары қызмет көрсету кезінде Банк алдында, оның ішінде шарт талаптарында бекітілген клиенттерді сәйкестендіру бойынша талаптардың сақталуына және Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл бойынша талаптары бар ішкі құжаттардың талаптарының бұзылуына жауапты болады.4.6. Көрсетілген қызметтер үшін Топ көшбасшысы сыйақысының мөлшері мен төлеу тәртібі Банктің уәкілетті органының шешімімен белгіленеді, онымен команда көшбасшысы КӘЖ танысады.Көрсетілген қызметтер туралы есептілікті ұсыну үшін Есепті кезең айдың 1-күнінен бастап есепті айдың соңғы күніне дейінгі кезең болып есептеледі.4.7. ҚР Кәсіпкерлік кодексінің 35-бабы 2-тармағының талаптарын сақтау жауапкершілігі команда көшбасшысына жүктеледі.**5-тарау. Банктің құқықтары мен міндеттері**5.1. Банк:1) КӘЖ арнайы бөлімінде ("жанды лента"бөлімі) тиісті ақпаратты жеткізу жолымен команда көшбасшысына хабарлай отырып, сыйақы мөлшерін, қызметтер көрсету тәртібі мен шарттарын, сондай-ақ осы Шарттың және/немесе Ереженің кез келген өзге де талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге. КӘЖ ақпаратты орналастыру күні топ көшбасшысын өзгерістер туралы хабардар ету фактісі болып саналады. Ақпаратта өзгерістердің күшіне енген күні туралы деректер болуға тиіс. Өзгерістермен келіспеген жағдайда, топ көшбасшысы өзгерістер күшіне енген күнге дейін Банкке тиісті өтінішті жазбаша түрде жіберуге міндетті. Топ жетекшісінің хабарламасы Банкке келіп түскен сәттен бастап шарт бұзылған болып есептеледі; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)* 2) Банк Басқармасы Төрағасының атына жазылған Орталық аппараттың Жауапты бөлімшесінің жазбаша қолдаухаты негізінде Қағидаларда көзделген жағдайларда және мөлшерде топтардың көшбасшыларына біржолғы қосымша сыйақы (бюджетте қаражат болған кезде) төлеу *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*3) КӘЖ тиісті ақпаратты орналастыру арқылы Топ көшбасшысын хабардар ете отырып, сыйақы төлеу мөлшерін, қызметтер көрсету тәртібі мен талаптарын, сондай-ақ Шарттың және/немесе Ереженің кез келген өзге де талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)* 4) *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес алынып тасталды)*5) Топ көшбасшыларын 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;6) Банк бөлімшесінде қызмет көрсету үшін топ көшбасшысын тартуға, оның ішінде топ көшбасшысы орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актісімен қызмет көрсету фактісін растаған кезде қосымша ақы үшін тартуға;7) филиалдың жауапты бөлімшесінің бастамасы бойынша Банктің бөлімшесінде қызмет көрсету үшін немесе Клиенттерді ТҚЖ шарттарын жасасуға және/немесе банктің цифрлық арналары арқылы банктік шоттар ашуға, оның ішінде банктің Орталық аппаратының жауапты бөлімшесімен келісілген филиалдың жауапты бөлімшесінің қолдаухаты негізінде қосымша ақы төлеуге тарту жөнінде қызметтер көрсету үшін топ көшбасшысын тартуға, кезеңнің басталу және аяқталу күнін көрсете отырып, филиал бойынша өкіммен расталған; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*8) Шартта көзделген шеңберде бұйрықтар мен өкімдер шығаруға, топ көшбасшысының қызметін реттейтін нұсқаулар беруге;9) Топ көшбасшысын 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;10) Топ көшбасшысының жұмысын тексеруді жүзеге асыруға;10-1) Топтың жоспарлы көрсеткіштері қатарынан 3 (үш) ай ішінде орындалмаған жағдайда Топты таратуға не Топ көшбасшысы мәртебесінен босатуға; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)* 11) осы Шартты себебін көрсетпей, сондай-ақ Топ көшбасшысы Шартта және/немесе Қағидаларда көзделген қызметтерді көрсету талаптарын бұзған кезде біржақты тәртіппен бұзуға, оның ішінде *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*:- Шарт талаптарын орындамағаны және/немесе тиісінше орындамағаны үшін, оның ішінде салымшыларды дәйекті 3 (үш) ай ішінде ТҚЖ туралы шарттар/салым шарттарын жасасуға тарту жөніндегі талаптарды сақтамағаны үшін; *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*- клиенттерді сәйкестендіруді жүргізу бойынша талаптарды бұзу;- Топ көшбасшысының 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 (Банк белгілеген Команданың және/немесе Топ көшбасшысының жоспарлы көрсеткіштерді қатарынан 3 (үш) ай ішінде орындамауы); *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*- Шарт талаптарын және/немесеЕрежені шарт жасалған күннен бастап 2 (екі) реттен артық бұзу; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*- Әдеп кодексін және клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын бұзу;- дұрыс емес ақпарат тарату арқылы кеңесшілер арасында қолайсыз климат құру;- тиісті тіркеу туралы өтініш бергенге дейін 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей Банк кеңесшісінің кәсіпкерлік қызмет субъектісі ретінде тіркелу ниеті туралы хабарламасының болмауы;*(Басқарманың 10.11.2022 жылғы №190 шешіміне сәйкес толықтырылды, Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды).*12) Топ көшбасшысының осы Шартта және/немесе Ережеде көзделген қызметтер көрсету талаптарын бұзу фактісі анықталған кезде мынадай шараларды қолдануға: *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*- Топ көшбасшысының жеке ісіне енгізе отырып, қызмет көрсету шарттарының бұзылғаны туралы жазбаша хабарлама (еркін нысанда) жіберуге;- бұзушылық анықталған күннен бастап Топ көшбасшыға 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 органымен және/немесе Шартпен белгіленген мөлшерде айыппұл салуға; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*

13) оған Топ көшбасшысы келтірген кез келген зиянды (нұқсанды) өтеуге. Бұдан басқа, Банкке Топ көшбасшысының Шарт талаптарын бұзу салдарын жою бойынша барлық жанама шығыстар өтеледі;14) Топ көшбасшысынан Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, бұйрықтарға (өкімдерге), нұсқауларға, Банктің ішкі құжаттарына, Ережеге және Шартқа сәйкес өз міндеттерін орындауын талап етуге;15) Ережеде және/немесе Шартта көзделген жағдайларда Шартты бұзуға; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*16) Топ көшбасшысы 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;17) Топ көшбасшысын растайтын құжаттар ұсынылған және тиісті өтініш берілген күннен бастап 12 (он екі) айдан аспайтын мерзімге науқастануына/босануына байланысты қызмет көрсетуден босатуға; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*18) Ережеде және/немесе шартта көзделген қызметтерді көрсетуден уақытша босату кезеңінде Топ көшбасшысымен жасалған шартты бұзбауға; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)** 1. Банкке қызмет көрсету кезеңінде Топ көшбасшысына тестілеу жүргізуге; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*

19) салымдарға жарналарды жандандыру үшін клиенттердің базасына КӘЖ арқылы ұсынуға;20) Клиентті тартудың / клиентке Банктің АБАЖ қызмет көрсетудің тиісті белгісі болған кезде көрсетілген қызмет үшін сыйақы төлеуге;21) Топ көшбасшысы Ережеде және/немесе шартта көзделген қызметтерді көрсету талаптарын орындамаған жағдайда сыйақы төлеуді жүргізбеуге; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)* 22) Топ көшбасшысының Банк атынан қабылдағаны үшін сыйақы мөлшерінің есебі не Клиент үшін/Клиенттің өтініші бойынша комиссия алымының, ТҚЖ-ға/білім беру жинақтау салымына (үшінші тұлғалардан) жарналардың және Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау кезінде басқа да ақшаның сомасын енгізгені үшін кейіннен белгіленген тәртіппен шартты бұзғаны үшін есеп айырысу жүргізілетін күнтізбелік ай үшін сыйақы сомасының (сыйақы сомасын төлемей) 100% мөлшерінде айыппұл салуға; *(Басқармасының 14.08.2023 жылғы №136 шешіміне  сәйкес өзгертумен, (Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*23) Топ көшбасшысының Банк белгілеген Қағидалар мен/немесе Шарт талаптарын бұзғаны үшін сыйақы сомасынан (сыйақы сомасын төлемей) 100% - ға дейінгі мөлшерде айыппұл салу; *(Басқарманың 10.11.2022 жылғы №190 шешіміне сәйкес өзгерістермен және толықтырулармен, Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды).*Банк белгілеген ережелерді бұзғаны үшін сыйақы сомасынан (сыйақы сомасын төлемей) 100% дейінгі мөлшерде айыппұл салуға;24) Топ көшбасшысына Шарт пен/немесе 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; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*24-1) осы көшбасшы топтың Консультанты Шарттың талаптарын және/немесе Банктің ішкі құжаттарын бұзған жағдайда, сыйақы мөлшерін есептеу жүргізілетін күнтізбелік ай үшін команда Көшбасшысының көшбасшылық сыйақысы сомасының 100 % - на дейінгі мөлшерде айыппұл салуға; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*24-2) Топ көшбасшысы Шарттың қағидаларында және/немесе талаптарында белгіленген тиісті жұмысты жүргізбеген жағдайда, сыйақы мөлшерін есептеу жүргізілетін күнтізбелік ай үшін команда Көшбасшысының көшбасшылық сыйақысы сомасының 100 % - на дейінгі мөлшерде айыппұл салуға; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*24-3) консультациялық орталықты ашу, ресімдеу және жарақтандыру тәртібін реттейтін Банктің ішкі құжатында белгіленген талаптарды және расталған фото/бейнені бұзған кезде сыйақы мөлшерін есептеу жүргізілетін күнтізбелік ай үшін команда Көшбасшысының көшбасшылық сыйақысы сомасының 20% - на дейін, бірақ 50 000 (елу мың) теңгеден аспайтын мөлшерде айыппұл салуға консультациялық орталықты өзгерістер енгізу актісімен тексеру немесе филиалдың жауапты бөлімшесінің келісімінсіз консультациялық орталықты ресімдеуге және жарақтандыруға; *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*25) Банк Топ көшбасшысы жасаған не дайындалып жатқан сыбайлас жемқорлық немесе алаяқтық құқық бұзушылықтардың барлық фактілері бойынша қызметтік тергеп-тексерулер немесе қызметтік тексерулер жүргізуге құқылы; *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*26) Банк айқындайтын шарттарға сәйкес Банк (оның ішінде шетелдік) өткізетін техникалық оқуларға/оқыту семинарларына/ конференцияларына/тренингтерге қатысу құнын (оның ішінде жол жүру, тұру және визалық алым) төлеуге міндетті. *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*5.2. Банк:1) Топ көшбасшыға жарнамалық ақпаратпен, презентациялық материалдармен, шарт бойынша кеңесшінің қызметіне қатысты Банктің ішкі құжаттарымен қамтамасыз етуге;2) Топ көшбасшыға оның Шартта көзделген міндеттерді орындауына сенімхат беруге; 3) *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес алынып тасталды)*4) Топ көшбасшысын ТҚЖ жүйесімен, МБЖЖ-мен, Банктің операцияларымен, Банктің тарифтік бағдарламаларымен, Топ көшбасшысының қызметіне қатысты Банктің ішкі құжаттарымен таныстыруға, оған Топ көшбасшысын шарт бойынша міндеттерін орындау үдерісінде туындайтын барлық мәселелер бойынша ауызша да, жазбаша да түсініктемелер беруге; *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*5) Банктің уәкілетті органының шешіміне сәйкес Топ көшбасшысына 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 Топ көшбасшысына төленген сыйақы сомалары, ұсталған салықтар туралы анықтамалар ұсынуға. *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*8) *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес алынып тасталды)***6 - тарау. Төлем шарттары**6.1. Шарт бойынша көрсетілген қызметтер үшін Топ көшбасшысына сыйақы төлеу тәртібі, мөлшерлемесі және мерзімдері Топ көшбасшысы танысқан Банктің уәкілетті органының тиісті шешімдерінде көзделген талаптарда жүргізіледі.6.2. Топ көшбасшысы Банктің үй-жайында қызмет көрсету үшін тартылған не Банк аумағында клиентпен кездесу Банкпен алдын ала келісілген жағдайларды қоспағанда, өзіне, оның ішінде енгізуші ретінде, сондай-ақ қызмет алу үшін Банкке дербес жүгінген клиентпен ТҚЖ туралы шартты, салым шартын жасасқаны, ТҚЖ салымы/білім беру жинақтау шарты бойынша параметрлерді өзгерткені үшін Топ көшбасшысына сыйақы төленбейді. *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*Лидогенерация құралын қолдана отырып немесе биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырып, қашықтықтан тәсілмен көрсетілген қызметтерді қоспағанда, Топ көшбасшысы 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 Топ көшбасшысына 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 Топ көшбасшысының 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 Топ көшбасшысы Банкке әрбір құқыққа сыйымсыз әрекеті (әрекетсіздігі) үшін 2 (екі) АЕК мөлшерінде айыппұл төлейді.7.4. Топ көшбасшысы Шарт бойынша міндеттемелерді бұзған, тиісінше орындамаған және осы әрекеттер (әрекетсіздік) Банкке не үшінші тұлғаларға зиян келтірген кезде көрсетілген залалдар (тікелей және жанама) Топ көшбасшысы есебінен толық өтеледі.7.5. Топ көшбасшысы Шартта және/немесе 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. *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*7.6. Топ көшбасшысы Банк атынан қабылдаған не Клиент үшін/Клиенттің өтініші бойынша Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау кезінде комиссиялық алым, ТҚЖ-ға/білім беру жинақтау салымына (үшінші тұлғалардан) жарналар және басқа да ақша сомасын енгізген жағдайда Банк кейіннен Шартты бұза отырып, сыйақы мөлшерін есептеу жүргізілетін күнтізбелік ай үшін Топ көшбасшысының сыйақы сомасының (сыйақы сомасын төлемей) 100% мөлшерінде айыппұл салуға құқылы. *(Басқармасының 14.08.2023 жылғы №136 шешіміне  сәйкес өзгертумен, Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*7.6-1. Топ жетекшісі Шарт талаптарын және/немесе топ кеңесшілерінің ережелерін сақтағаны үшін Банк алдында жауап береді. *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*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 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. *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*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 Топ көшбасшысының бастамасы бойынша біржақты тәртіппен бұзылуы мүмкін.8.4. Шартты банктің бастамасы бойынша біржақты тәртіппен бұзу Топ көшбасшысына 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. *(Басқарманың 10.11.2022ж. №190 шешіміне сәйкес алынып тасталды)*8.6. Банктің Топ көшбасшысына Шартты бұзу туралы жазбаша ескертуі туралы талап Банк Топ көшбасшысының Шартта көзделген мекенжайы бойынша шартты бұзу туралы хабарлама жіберген жағдайда да орындалды деп есептеледі. Көрсетілген хабарлама адресаттың (Топ көшбасшысының) жоқтығы белгісімен Банкке пошта ұйымынан қайтарылған жағдайда (Банк Топ көшбасшысының 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 ТОп көшбасшыларына 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 Шарттың және/немесе Ережелердің  талаптарындағы кез келген өзге өзгерістері туралы ақпаратты КӘЖ орналастырады. *(Басқарманың 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне сәйкес толықтырылды)*Банктің КӘЖ ақпаратты орналастырған күні Топ көшбасшысы өзгерістер туралы хабардар ету фактісі болып есептеледі, ақпаратта өзгерістердің күшіне енген күні туралы деректер де қамтылады.Өзгерістермен келіспеген жағдайда, Топ көшбасшысы өзгерістер күшіне енген күнге дейін бұл туралы Банкке жазбаша хабарлауға міндетті. Банкке Топ көшбасшысының хабарламасы келіп түскен сәттен бастап шарт бұзылды деп есептеледі. | **СТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ПОРУЧЕНИЯ (ДОГОВОРА ПРИСОЕДИНЕНИЯ)**(заключаемые с Лидером команды)*(с изменениями и дополнениями согласно* *решению Правления №62 от 29.04.2022 года,* *решению Правления №81 от 03.06.2022 года,**решению Правления №190 от 10.11.2022 года, решению Правления №121 от 11.07.2023 года, решению Правления №136 от 14.08.2023 года,**решению Правления №6 от 15.01.2024 года)***Глава 1. Общие положения*** 1. Настоящие Стандартные условия договора поручения (договора присоединения) АО "Отбасы банк" (далее – Стандартные условия или Договор), действие которых распространяется на правоотношения Банка и Лидера команды, 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"](http://www.hcsbk.kz/)), размещены во всех Филиалах и Отделениях (Операционных залах) Банка.* 1. Лидер команды самостоятельно знакомится с требованиями настоящих Стандартных условий. Стандартные условия едины для всех Лидеров команды и могут быть приняты Лидером команды не иначе как путем присоединения к Стандартным условиям в целом, в полном объеме, с чем Лидер команды безусловно согласен. Принятие Лидером команды 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).
	2. Банк выдает Лидеру команды доверенность на оказание услуг в соответствии с условиями настоящего Договора. *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
	3. В случае акцепта Банком оферты (оферт) Лидера команды все документы, подписываемые Банком и Лидером команды, считаются оформленными в рамках статьи 152 Гражданского кодекса Республики Казахстан, то есть в письменной форме.
	4. Заявление о присоединении считается принятым/зарегистрированным, а Договор – подписанным при подаче Заявления о присоединении в отделении Банка и предоставлении Банком Лидеру команды доверенности. Внесение изменений в Договор осуществляются Банком в одностороннем порядке за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*

Принятие/регистрация Банком Заявления означает присоединение Лидера команды к Договору.* 1. Подписанное Лидером команды Заявление о присоединении в порядке, установленном Договором, свидетельствует о том, что Лидер команды получил, прочитал, понял и принял Договор в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений. Лидер команды не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на настоящем Договоре, как на доказательство того, что Договор не был им получен/прочитан/понят/принят, если у Банка имеется Заявление, подписанное Лидером команды в порядке, установленном Договором. Подписывая Заявление, Лидер команды 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 Лидера команды.
	2. 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 Лидер команды 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.
	3. Договор считается заключенным со дня выдачи доверенности. *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*

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**1. В соответствии с условиями настоящего Договора Банк поручает и оплачивает Лидеру команды вознаграждение, а Лидер команды, принимает на себя обязательства оказывать Банку следующие услуги:
2. проведение коллективных и/или индивидуальных презентаций (ознакомлений) о системе жилищных строительных сбережений (далее – ЖСС), о государственной образовательной накопительной системе (далее – ГОНС), привлечение клиентов на заключение договора о жилищных строительных сбережениях/договора об образовательном накопительном вкладе (далее - договор вклада), в том числе с использованием сервисов веб-конференций (Zoom, WebEx, GoToMeeting, Skype и т.п.); *(изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*
3. 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, о государственной образовательной накопительной системе; *(дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*
4. проведение необходимых расчетов по определению размера ежемесячного взноса во вклад (в том числе по первоначальной сумме вклада (минимального разового взноса), периодичности внесения и размера дополнительных взносов на образовательный накопительный вклад) и погашения займов Банка; *(изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*
5. проведение мероприятий по заключению клиентами договора о ЖСС и (или) договора вклада в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о ЖСС, договоров вклада, 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)/CRM в срок не позднее 2 (двух) календарных дней с даты поступления списка потенциальных клиентов; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года, изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*
6. 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 шаблону разговора;
7. консультирование клиентов по условиям и порядку участия в реализуемых Банком программах и проектах, приему (аннулированию) заявлений и документов для участия программах/проектах;
8. осуществление действий по приему, проверке и обработке документов, принятых от клиентов Банка;
9. информирование клиента средствами электронной связи (СМС оповещение) и/или любыми доступными средствами о передаче Банку документов, полученных от клиента в установенный срок;
10. 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;

9-1) проведение мероприятий по подписанию клиентом заявления об открытии счета для участия в ГОНС и присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания; *(дополнен подпунктом 9-1) согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*1. проведение работы по изменению данных клиента и параметров по вкладу ЖСС (актуализация адреса проживания, № и даты выдачи документа, удостоверяющего личность, изменение кодового слова).
2. Лидер команды после предъявления Клиенту доверенности для ознакомления (при необходимости) предоставляет потенциальным клиентам/клиентам Банка по вопросам кредитования следующие услуги *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*:
3. определение суммы, срока, цели займа, предлагаемого залогового обеспечения;
4. разъяснение требований Банка к заемщикам/созаемщикам/гарантам, а также их ответственности за ненадлежащее исполнение условий договора займа/договоров залога/договора гарантии;
5. предварительный расчет платежеспособности заемщика/созаемщика/гаранта и предоставление для ознакомления предварительных графиков погашения займа, рассчитанные методами, установленными Банком;
6. разъяснение требований к залоговому обеспечению;
7. предоставление перечня пакета документов;
8. информирование (по запросу заемщика) об источниках размещения финансовой отчетности и иной информации Банка;
9. информирование о предельных сроках рассмотрения кредитной заявки;
10. предоставление по желанию клиента типовых форм договора займа/договоров залога/договора гарантии и выдачи займа;
11. предоставление перечня утвержденных комиссий, подлежащих к оплате при приеме кредитной заявки и выдаче займа;
12. 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;
13. предоставление информации о месте нахождения банковского омбудсмана и государственного органа по финансовому надзору, их почтовых и электронных адресах и интернет-ресурсах;
14. 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;
15. 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;
16. проведение предквалификации и приема кредитной заявки с дальнейшей выдачей займа, в рамках ранее проведенной Банком предквалификациив соответствии с внутренним документом по заключению договора о ЖСС, открытию, облуживанию текущих, специальных текущих счетов физических лиц, проведению предварительной квалификации и приему кредитной заявки в ПО "Агентская сеть" в Банке.
17. Лидер команды действует от имени и в интересах Банка, на основании выданной Банком доверенности.
18. В соответствии с пунктом 2.1. Договора, Банк поручает, а Лидер команды принимает на себя обязательства добросовестно и в полном объеме оказывать услуги в пользу Банка.
19. Услуги должны осуществляться Лидером команды 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*** 1. Для оказания Банку услуг, предусмотренных настоящим Договором, а также в целях своевременного ознакомления с размещаемой Банком информацией, регулирующей деятельность Лидера команды, Лидер команды обязан зарегистрироваться в ССК.
	2. Лидер команды оказывает Банку услуги, предусмотренные настоящим Договором, в следующем порядке:
1. проведение мероприятий по приему письменного согласия клиента на получение банковских услуг посредством Лидера команды, в том числе подтверждающего полномочия Лидера команды 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 и (или) договора вклада (в том числе с применением инструмента лидогенерации или дистанционным способом с применением биометрической идентификации) с клиентом в ССК/CRM в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о ЖСС, договоров вклада, 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; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года, дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*
4. обеспечение качественного и достоверного заполнения/изменения данных клиента и параметров по вкладу ЖСС/договора вклада 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, договоров вклада, 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; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года, дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*
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;

5-1) проведение мероприятий по подписанию клиентом заявления об открытии счета для участия в ГОНС и присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания; *(дополнен подпунктом 5-1) согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*1. обеспечение сохранности досье клиента по заключенному договору о ЖСС/договору вклада в надежно запираемом шкафу/тумбе до его передачи в Банк. *(дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*

**Глава 4. Права и обязанности Лидера команды*** 1. Лидер команды имеет право:

1) получать от Банка информацию (сведения, материалы), необходимую для осуществления своих обязанностей по Договору;1-1) открывать консультационные центры; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*2) получать вознаграждение за выполненные обязательства, предусмотренные Договором, в размерах и на условиях, предусмотренных Правилами и/или соответствующими решениями уполномоченного органа Банка;3) выполнять установленные плановые показатели Банка, за исключением Лидера команды, оказывающего услуги Банку в течение 3 (трех) месяцев с даты заключения Договора;4) в целях популяризации услуг распространять рекламную продукцию Банка с указанием личных контактов, а также оформлять и вести страницу в социальных сетях в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим процесс оформления и ведения страниц консультантов АО "Отбасы банк" в социальных сетях; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*5) в целях информирования клиентов о реализуемых Банком продуктах и проектах, привлечения потенциальных клиентов в систему ЖСС, ГОНС и притоков во вклады, условиях предоставления/погашения займов 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. *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года, дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*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;6) создавать команды в других регионах, при этом взаимодействие с командой производится любым доступным способом; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*7) оказывать услуги за пределами области/города, где расположен юридический адрес филиала Банка, при условии применения инструмента лидогенерации или дистанционным способом с применением биометрической идентификации. *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)** 1. Лидер команды обязуется:

1) предъявить клиенту доверенность (при необходимости) для ознакомления; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*2) выполнять рекомендации и поручения ответственного работника филиала Банка при оказании услуг, предусмотренных Договором. Лидер команды также несет ответственность за сохранность и своевременную передачу ответственному подразделению Банка досье клиента; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*3) выполнять установленные плановые показатели Банка; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*4) представлять Клиентам подробную и достоверную информацию о системе ЖСС, об условиях договора о ЖСС, правилах и условиях его заключения и исполнения, тарифных программах Банка, условиях вклада и предоставления/погашения займов, о значении оценочного показателя для получения жилищного займа, о размерах и порядке оплаты комиссии Банка, о ГОНС, по вопросам заключения договора ЖСС/договора вклада и/или открытия банковских счетов через цифровые каналы Банка; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года, изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*5) использовать ССК исключительно в рабочих целях и получать информацию по клиентской карте только при личном присутствии клиента;6) представлять Клиентам подробную и достоверную информацию об операциях, проводимых Банком;6-1) проводить коллективные и/или индивидуальные ознакомления (презентации) системы ЖСС, ГОНС с целью привлечения потенциальных Клиентов Банка на заключение Договора о ЖСС/договора вклада, в том числе с использованием сервисов веб-конференций (Zoom, WebEx, GoToMeeting, Skype и т.п.); *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года, изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*7) представлять Клиентам подробную и достоверную информацию об общих условиях проведения Банком операций;8) соблюдать этику и корректное (уважительное) отношение к Клиентам, Консультантам и к работникам Банка, а также соблюдать Кодекс этики Лидеров команды (Приложение № 3 к Договору) и Стандарты обслуживания клиентов (Приложение № 4 к Договору);9) оказывать услуги Банку по привлечению Клиентов в соответствии с главами 2 и 3 настоящего Договора; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*10) осуществлять контроль за своевременностью внесения клиентом взносов во вклад, заключающийся в регулярном напоминании о необходимости очередного взноса (посредством телефонных звонков согласно утвержденному Банком шаблону разговора);11) ежемесячно, не позднее 3 (третьего) рабочего дня с даты завершения отчетного периода подписывать в ССК Акт Лидера команды в соответствии с установленной формой посредством ССК в электронной форме с использованием динамической идентификации (ОТР код).12) осуществлять исполнение условий Договора лично;13) оказывать услуги Банку по подписанию клиентом заявления о присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания и заключению договора о жилищных выплатах с учреждением и работником учреждения согласно порядку, предусмотренному Главой 3 настоящего Договора; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*13-1) оказывать услуги Банку по подписанию клиентом заявления об открытии счета для участия в ГОНС и присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания; *(дополнен подпунктом 13-1) согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*14) знать Законы Республики Казахстан "О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан", "О Государственной образовательной накопительной системе" и механизм реализации их положений, постоянно совершенствовать свои знания, связанные с системой ЖСС, ГОНС и деятельностью Банка, изучать нормативные правовые акты о ЖСС/ГОНС, внутренние документы Банка о проведении операций по жилищным строительным сбережениям, по вопросам кредитования и постоянно руководствоваться ими в своей работе; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года, изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*15) обеспечивать сохранность имущества Банка и не допускать в процессе работы нанесения имущественного вреда Банку;16) пресекать распространение сведений, противоречащих деятельности Банка и подрывающих деловую репутацию Банка;17) подписать обязательство о неразглашении сведений, составляющих коммерческую тайну и иных сведений конфиденциального характера (приложение № 5 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;18) подписать обязательство о соблюдении требований информационной безопасности АО "Отбасы банк" (приложение № 6 к настоящему Договору) и соблюдать их;19) неукоснительно и своевременно выполнять требования внутренних документов, приказы (распоряжения), указания руководства Банка, регулирующие деятельность Лидера команды;20) 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;21) добросовестно, своевременно и в полном объеме выполнять обязанности по настоящему Договору;22) 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;23) при досрочном расторжении Договора предварительно сдать имеющиеся материальные ценности, полученные им у Банка, имеющиеся досье клиентов (в том числе находящиеся на проверке/доработке, с устранением замечаний по ним), доверенность, отчет по фактически оформленным договорам о ЖСС/договорам вклада, 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); *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года, дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*24) посещать техническую учебу и обучающие семинары/конференции/тренинги, проводимые Банком (в том числе зарубежные), также самостоятельно обучаться по материалам, размещенным в ССК и в системе дистанционного обучения iSpring; *(Подпункт 24 изложен в редакции решения Правления №186 от 18.11.2021 года).*25) уведомить Банк о намерении зарегистрироваться в качестве субъекта предпринимательской деятельности не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до подачи соответствующего заявления о регистрации. В этом случае настоящий Договор подлежит расторжению; *(дополнен согласно решению Правления №190 от 10.11.2022 года).*26) выполнять иные поручения и указания Банка, связанные с выполнением обязательств по настоящему Договору;27) при проведении мероприятий по заключению клиентом договора о ЖСС и (или) договора вклада, 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); *(дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*28) *(исключен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*29) проходить тестирование, проводимое Банком в период оказания услуг Банку;30) 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;31) выполнять поручение Банка, в том числе по обслуживанию клиента, полученного посредством ССК/CRM, в срок не позднее 3 (трех) календарных дней с даты его получения; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*32) при наличии консультационного центра обеспечить непрерывное оказание услуг клиентам консультантами из команды согласно установленному графику работы консультационного центра, соблюдать требования, установленные внутренним документом Банка, регулирующим порядок открытия, оформления и оснащения консультационного центра, не вносить изменения в оформление и оснащение консультационного центра без согласования с Банком; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*33) 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;34) отказываться от совершения и (или) участия в совершении коррупционных и мошеннических правонарушений от имени или в интересах Банка;35) 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;36) 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 Лидера команды к совершению коррупционного или мошеннического правонарушения, а также о ставшей известной Лидеру команды информации о совершении коррупционного или мошеннического деяния другими Консультантами, работниками, клиентами, контрагентами Банка или иными лицами и организациями;37) сообщать в подразделение безопасности Банка и руководителю ответственного подразделения, курирующего деятельность Консультантов/Лидеров команды, о возможности возникновения либо возникшем у Консультанта конфликте интересов;38) соблюдать законность и принятые на себя договорные обязательства;39) при выполнении своих обязанностей и принятии решений по деловым вопросам руководствоваться интересами Банка, а не своими личными интересами и интересами своих родственников и друзей;40) осуществлять организацию эффективной работы Консультантов, входящих в команду;41) своевременно доводить до Консультантов информацию, полученную от Банка;42) обеспечивать непрерывное повышение квалификации Консультантов согласно Плану обучения с регистрацией участников технической учебы, в журнале;43) осуществлять мероприятия по привлечению кандидатов в Консультанты;44) назначать и проводить совместные презентации с Консультантами;45) обеспечивать исполнение установленных Банком плановых показателей на команду;46) обеспечивать своевременную сдачу Консультантами в Банк отчетов об оказанной услуге и досье клиентов;47) своевременно выявлять ненадлежащее выполнение Консультантами работы, и осуществлять организацию мер по недопущению мошенничества;48) осуществлять оказание услуг строго в рамках своих полномочий, указанных в настоящем Договоре и/или Правилах, соблюдать запрет на совершение действий по оказанию дополнительных услуг по заполнению/обработке документов/заявлений за Клиента/по просьбе Клиента, на совершение любых других дополнительных электронных услуг за Клиента/по просьбе Клиента; *(Подпункт 48 дополнен согласно решению Правления №186 от 18.11.2021 года, изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года).*49) обеспечивать выполнение Консультантами, состоящими в команде, ежемесячного плана по заключению новых договоров о ЖСС, договоров вклада, взносам во вклады и количеству выданных займов, установленного Банком; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года, дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*50) контролировать соблюдение условий Договора и/или Правил Консультантами команды. *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)** 1. Лидер команды не имеет права:
1. заключать Договор о ЖСС/договор вклада и менять параметры по вкладу ЖСС/образовательному накопительному вкладу на свое имя, в том числе в качестве вносителя; *(изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*

1-1) заключать/подписывать Договоры, какие-либо другие документы от имени Банка; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*1. записывать разговоры по телефону, использовать аудио-фото-видео фиксации в отношении клиентов, Консультантов/Лидеров команды и работников Банка без их письменного согласия;
2. принимать от имени Банка либо вносить за Клиента/по просьбе Клиентасуммы комиссионного сбора, взносов в ЖСС/образовательные накопительные вклады Клиентов (от третьих лиц) и другие деньги при исполнении своих обязательств по настоящему Договору; *(изложен в редакции решения Правления №136 от 14.08.2023 года, дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*
3. брать на себя обязательства от имени Банка;
4. передавать исполнение обязательств по Договору другому лицу;
5. допускать распространение сведений, противоречащих деятельности Банка и подрывающих деловую репутацию Банка;
6. оказывать услуги в организациях с признаком финансовой пирамиды[[3]](#footnote-3), оказывать услуги на территории консалтинговых ипотечных организаций[[4]](#footnote-4), 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 разрешено Банком); *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
7. заключать договор о ЖСС/договор вклада и менять параметры по вкладу о ЖСС/образовательному накопительному вкладу на имя клиентов, обратившихся в Банк самостоятельно для получения услуги за исключением случаев, когда Лидер команды привлекается для оказания услуг в помещении Банка либо встреча с клиентом на территории Банка заблаговременно согласована с Банком; *(изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*
8. передавать логин и пароль учетной записи в ССК другому лицу;
9. 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;
10. оказывать дополнительные услуги по заполнению/обработке документов/заявлений за Клиента/по просьбе Клиента, на совершение любых других дополнительных электронных услуг за Клиента/по просьбе Клиента; *(Подпункт 11 дополнен согласно решению Правления №186 от 18.11.2021 года, изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года).*
11. использовать информационные системы Банка более чем на одном мобильном устройстве. *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*
	1. Лидер команды при обращении клиента для заключения договора о ЖСС/договора вклада, изменения параметра по вкладу ЖСС и/или договору вклада проводит консультацию в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок заключения договоров о ЖСС, договора вклада, открытия, обслуживания и закрытия сберегательных и текущих счетов в Банке. *(изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*
	2. Лидеры команды 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.
	3. Размер и порядок оплаты вознаграждения Лидера команды за оказанные услуги устанавливается решением уполномоченного органа Банка, с которыми Лидер команды ознакомится в ССК.

Отчетным периодом для предоставления отчетности об оказанных услугах считается период с 1 числа месяца по последний день отчетного месяца.* 1. Ответственность за соблюдение требований пункта 2 статьи 35 Предпринимательского Кодекса РК возлагается на Лидера команды.
1. **Права и обязанности Банка**
	1. Банк имеет право:
2. в одностороннем порядке изменять размер вознаграждения, порядок и условия оказания услуг, а также любые иные условия настоящего Договора и/или Правил, уведомив Лидера команды путем доведения соответствующей информации в специальном разделе ССК (раздел "Живая лента"). Фактом уведомления Лидера команды об изменениях будет считаться дата размещения информации в ССК. Информация должна содержать данные о дате вступления изменений в силу.

При несогласии с изменениями Лидер команды обязан письменно направить в Банк соответствующее заявление до даты вступления в силу изменений. Договор будет считаться расторгнутым с момента поступления в Банк уведомления Лидера команды; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*1. на основании письменного ходатайства Ответственного подразделения Центрального аппарата, на имя Председателя Правления Банка, выплачивать лидерам команд разовое дополнительное вознаграждение (при наличии средств в бюджете) в случаях и размерах, предусмотренных Правилами; *(изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*
2. в одностороннем порядке изменять размер оплаты вознаграждения, порядок и условия оказания услуг, а также любые иные условия Договора и/или Правил, уведомив Лидера команды путем размещения соответствующей информации в ССК; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*
3. *(исключен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*
4. награждать благодарностями (грамотами) и другими видами поощрений Лидеров команд, присваивать статус лучшего Лидера команды по итогам полугодия и года, в зависимости от внесенного личного вклада в развитие системы ЖСС, срока оказания Банку услуг;
5. привлекать Лидера команды для оказания услуги в отделении Банка, в том числе за дополнительную оплату при подтверждении Лидером команды факта оказания услуги Актом выполненных работ (оказанных услуг;
6. по инициативе Ответственного подразделения филиала привлекать Лидера команды для оказания услуги в отделении Банка или для оказания услуг по привлечению клиентов на заключение договоров ЖСС и/или открытие банковских счетов через цифровые каналы 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; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*
7. издавать приказы и распоряжения, давать указания, регулирующие деятельность Лидера команды в рамках, предусмотренных Договором;
8. в случае непредставления или несвоевременного предоставления Лидером команды отчета и Акта выполненных работ (оказанных услуг) в соответствии Правилами, а также недостоверных данных в нем, Банк не несет ответственности по оплате услуг;
9. осуществлять проверку работы Лидера команды;

10-1) расформировать Команду Лидера либо освободить от статуса Лидера команды в случае неисполнения плановых показателей Команды в течение 3 (трех) последовательных месяцев; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*1. отозвать доверенность и расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке без указания причины, а также при нарушении Лидером команды условий оказания услуг, предусмотренных Договором и/или Правилами, в том числе *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*:

- невыполнения и/или ненадлежащего выполнения условий Договора, в том числе за несоблюдение условий по привлечению вкладчиков к заключению договоров о ЖСС/договоров вклада в течение последовательных 3 (трех) месяцев; *(дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*- нарушения требований по проведению идентификации клиентов;* не посещения Лидером команды 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 Команды и/или Лидера команды в течение 3 (трех) последовательных месяцев; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*
* нарушения условий Договора и/или Правил более 2 (двух) раз с даты заключения Договора; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
* нарушение Кодекса этики и Стандартов обслуживания клиентов;

- создания неблагоприятного климата среди консультантов путем распространения недостоверной информации;* отсутствия уведомления Банка о намерении зарегистрироваться в качестве субъекта предпринимательской деятельности не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до подачи соответствующего заявления о регистрации;

*(дополнен согласно решению Правления №190 от 10.11.2022 года, дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года).*1. При выявлении факта нарушения Лидером команды условий оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором и/или Правилами, применять следующие меры *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*:
* направлять Лидеру команды 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 Лидером команды объяснительной записки в письменной форме с внесением в личное дело;
* наложить штраф в размере, установленном уполномоченным органом Банка и/или Договором; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
1. на возмещение любого вреда (ущерба), нанесенного ему Лидером команды. Кроме того, Банку возмещаются все косвенные расходы по устранению последствий нарушений Лидером команды условии Договора;
2. требовать от Лидера команды выполнения им своих обязанностей в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан, приказами (распоряжениями), указаниями, внутренними документами Банка, Правилами и Договором.
3. расторгнуть Договор в случаях, предусмотренных в Правилах и/или Договоре; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
4. блокировать доступ в ССК до прохождения Лидером команды 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;
5. освободить Лидера команды от оказания услуги по случаю болезни/родов на срок не более 12 (двенадцати) месяцев с даты предоставления подтверждающих документов и подачи соответствующего заявления; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
6. не расторгать Договор с Лидером команды на период временного освобождения от оказания услуг, предусмотренных Правилами и/или Договором; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*
	1. проводить тестирование Лидера команды в период оказания услуг Банку; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*
7. предоставлять через ССК базу клиентов для активизации взносов во вклады;
8. оплачивать вознаграждение за оказанную услугу при наличии соответствующего признака привлечения Клиента/оказание Клиенту услуги в АБИС Банка;
9. не производить оплату вознаграждения в случае неисполнения Лидером команды условии оказания услуг, предусмотренных Правилами и/или Договором; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*
10. наложить штраф в размере 100% от суммы вознаграждения (без выплаты суммы вознаграждения) за календарный месяц, за который производится расчет размера вознаграждения за прием Лидером команды от имени Банка либо внесения за Клиента/по просьбе Клиента суммы комиссионного сбора, взносов в ЖСС/образовательный накопительный вклад (от третьих лиц) и других денег при исполнении своих обязательств по Договору с последующим расторжением Договора в установленном порядке; *(изложен в редакции решения Правления №136 от 14.08.2023 года, дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*
11. наложить штраф в размере до 100% от суммы вознаграждения (без выплаты суммы вознаграждения) за нарушение Лидером команды установленных Банком Правил и/или условий Договора; *(с изменением и дополнениями согласно решению Правления №190 от 10.11.2022 года, дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года).*
12. наложить штраф в размере до 25 % от суммы вознаграждения за календарный месяц, за который производится расчет размера вознаграждения, при нарушении Лидером команды условий оказания услуг, предусмотренных Договором и/или Правилами, за каждый факт нарушения Договора и Правил; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*

24-1) наложить штраф в размере до 100 % от суммы лидерского вознаграждения Лидера команды за календарный месяц, за который производится расчет размера вознаграждения, при нарушении Консультантом из команды данного Лидера условий Договора и/или внутренних документов Банка; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)** 1. наложить штраф в размере до 100 % от суммы лидерского вознаграждения Лидера команды за календарный месяц, за который производится расчет размера вознаграждения, при не проведении Лидером команды соответствующей работы, установленной Правилами и/или условиями Договора; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*

24-3) наложить штраф в размере до 20 % от суммы лидерского вознаграждения Лидера команды, но не более 50 000 (пятидесяти тысяч) тенге за календарный месяц, за который производится расчет размера вознаграждения, при нарушении требований, установленных внутренним документом Банка, регулирующим порядок открытия, оформления и оснащения консультационного центра и подтвержденных фото/видео материалами и актом осмотра консультационного центра, или внесения изменений в оформление и оснащение консультационного центра без согласования Ответственного подразделения филиала; *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*1. проводить служебные расследования или служебные проверки по всем фактам совершенных либо готовящихся коррупционных или мошеннических правонарушений Лидерами команд Банка; *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
2. 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. *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*
	1. Банк обязуется:
3. обеспечивать Лидера команды рекламной информацией, презентационными материалами, внутренними документами Банка, касающимися деятельности Лидера команды по Договору;
4. выдать Лидеру команды доверенность на выполнение им обязанностей, предусмотренных Договором;
5. *(исключен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*
6. ознакомить Лидера команды с системой ЖСС, ГОНС, операциями Банка, тарифными программами Банка, внутренними документами Банка, касающиеся деятельности Лидера команды, давать ему как устные, так и письменные разъяснения по всем вопросам, возникающим у Лидера команды в процессе выполнения им обязанностей по Договору; *(дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*
7. осуществлять выплату вознаграждения Лидеру команды в соответствии с решением уполномоченного органа Банка;
8. удерживать и перечислять суммы налогов и социальных платежей в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан о пенсионном обеспечении, законодательством Республики Казахстан об обязательном социальном медицинском страховании от сумм, подлежащих оплате по Договору.
9. при необходимости представлять справки о выплаченных Лидеру команды по Договору суммах вознаграждения, удержанных налогах. *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
10. *(исключен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*

**6. Условия оплаты*** 1. Порядок, ставка и сроки выплаты вознаграждения Лидеру команды за услуги, оказанные по Договору, производятся на условиях, предусмотренных в соответствующих решениях уполномоченного органа Банка, с которыми Лидер команды ознакомился.
	2. Лидеру команды не выплачивается вознаграждение за заключение договора о ЖСС, договора вклада, изменение параметров по вкладу ЖСС/образовательному накопительному вкладу на свое имя, в том числе в качестве вносителя, а также с клиентом, обратившимся в Банк самостоятельно для получения услуги, за исключением случаев, когда Лидер команды привлекается для оказания услуг в помещении Банка либо встреча с клиентом на территории Банка заблаговременно согласована с Банком. *(изложен в редакции решения Правления №6 от 15.01.2024 года)*

В случае выявления несоблюдения Лидером команды 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.* 1. При выплате вознаграждения по Договору, в том числе дополнительного вознаграждения из суммы удерживаются налоги и социальные платежи, предусмотренные в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан о пенсионном обеспечении, законодательством Республики Казахстан об обязательном социальном медицинском страховании.
	2. Банк вправе выплачивать Лидеру команды дополнительное вознаграждение (при наличии средств в бюджете) в соответствии с условиями, утсановденными 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 действие (бездействие) Лидера команды, вытекающего из условий настоящего Договора перед клиентом.
	3. За неправомерные действия (бездействие) по предоставляемым услугам клиентам Банка, Лидер команды уплачивает Банку штраф в размере 2 (двух) МРП за каждое неправомерное действие (бездействие).
	4. При нарушении, ненадлежащем выполнении Лидером команды обязательств по Договору, и нанесении этими действиями (бездействием) убытков Банку либо третьи лицам, указанные убытки (прямые и косвенные) возмещаются полностью за счет Лидера команды.
	5. При нарушении Лидером команды условий оказания услуг, предусмотренных Договором и/или 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. *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
	6. В случае приема Лидером команды от имени Банка либо внесения за Клиента/по просьбе Клиента суммы комиссионного сбора, взносов в ЖСС/образовательный накопительный вклад (от третьих лиц) и других денег при исполнении своих обязательств по Договору Банк вправе наложить штраф в размере 100% от суммы вознаграждения Лидера команды (без выплаты суммы вознаграждения) за календарный месяц, за который производится расчет размера вознаграждения с последующим расторжением Договора. *(изложен в редакции решения Правления №136 от 14.08.2023 года, дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)*

7.6.-1. Лидер команды несет ответственность перед Банком за соблюдение условий Договора и**/**или Правил Консультантами команды. *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)** 1. 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.
	2. 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*** 1. Настоящий Договор вступает в силу с даты выдачи доверенности 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. *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
	2. Расторжение Договора возможно, как по обоюдному соглашению Сторон, так и по инициативе одной из Сторон.
	3. Расторжение Договора в одностороннем порядке по инициативе Лидера команды возможно при условии письменного предупреждения им Банка за 1 (один) месяц до даты расторжения.
	4. Расторжение Договора в одностороннем порядке по инициативе Банка осуществляется путем направления Лидеру команды уведомления о расторжении Договора или размещения уведомления о расторжении в ССК. Расторжение Договора возможно с даты получения Лидером команды указанного уведомления или с даты размещения уведомления о расторжении в ССК либо в любой срок, указанный в уведомлении.
	5. *(исключен согласно решению Правления №190 от 10.11.2022 года).*
	6. Условие о письменном предупреждении Лидера команды Банком о расторжении Договора, считается выполненным также в случае направления Банком уведомления о расторжении Договора по предусмотренному Договором адресу Лидера команды. В случае возвращения указанного Уведомления в Банк от почтовой организации с отметкой отсутствия адресата (Лидера команды) (в связи с переездом и прочее, без предупреждения Лидером команды Банка о новом адресе) Договор считается расторгнутым с даты возвращения письма в Банк.
	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 Лидерам команды размещается на сайте Банка [http://www.hcsbk.kz.](http://www.hcsbk.kz/)* 1. Информация об изменении размера оплаты вознаграждения, порядка и условий оказания услуг, а также любые иные изменения условий Договора и/или Правил, Банком размещается в ССК. *(дополнен согласно решению Правления №121 от 11.07.2023 года)*

Фактом уведомления Лидера команды 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, Лидер команды обязан письменно уведомить об этом Банк до даты вступления в силу изменений. Договор будет считаться расторгнутым с момента поступления в Банк уведомления Лидера команды. |

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**

*( Топ Көшбасшыдан алынатын/ принимаемое от Лидера команды)*

 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, (топ Көшбасшының ТАӘ), ЖСН:

қабылдауыңызды сұраймын.

мені Топ Көшбасшы позициясына

Я, (ФИО Лидера команды), ИИН: /прошу принять меня на позицию Лидера команды.

|  |  |
| --- | --- |
| Ұялы телефонМобильный телефон | +7 (...) ... ... .. |
| Нақты мекенжайы (тұратын жерінің мекенжайы)Фактический адрес (адрес места жительства) | ҚР, қ, даңғ./к-сі. , үй. , пәтер. РК, г. , пр./ул. , д. , кв.  |
| 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;
	+ осы Өтініште көрсетілген маған қажетті қосымша талаптарын таңдағанымды (қызмет көрсету аумағы, бекітілген кеңес беру орталығының мекенжайы) ;
	+ - шартқа толығымен қосылатынымды;

**Подписываясь ниже, я подтверждаю:**

* + на гос.языке;/- 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;
	+ на гос.языке;/- что выбрал необходимее для себя дополнительное условие (территорию оказания услуг, адрес консультационного центра за которым закреплен) указанные в настоящем Заявлении;
	+ присоединение к Договору в целом;

**Соның ішінде мен келісемін:**

* + Шартта белгіленген талаптармен оны өзгерту, соның ішінде:
	+ Банк, Шартқа менің алдын ала келісімімсіз біржақты тәртіпте өзгертулер енгізуге құқылы;
	+ Банк Шартпен көзделген тәртіпте Кеңесшінің келісімімен біржақты тәртіпте түзетуге құқылы;

**В том числе я соглашаюсь:**

* + с установленным в Договоре порядком его изменения, а именно, что:
	+ Банк вправе в одностороннем порядке без предварительного согласования со мной вносить изменения в Договор;
	+ Банк вправе корректировать параметры по Договору в одностороннем порядке при согласии 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:

|  |  |
| --- | --- |
| Қызмет көрсету аумағы/Территория оказания услуги |  |
| Бекітілген Кеңес орталығыЗакрепленный консультационный центр | Мекенжайы, жұмыс кестесіАдрес, график работы |

Шарттың стандартты талаптарымен таныстым және келісемін (бірігу 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 и (или) договора об образовательном накопительном вкладе, консультант Банка должен:**

* + 1. **Провести идентификацию (проверку) клиента Банка;**
		2. **Оформить заявление о присоединении к стандартным условиям и (или) заявление об открытии счета для участия в государственной образовательной накопительной системе и присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания, 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, (оригинал для сверки/цифровая версия\*) (\*допускается принятие цифровой версии документа, удостоверяющего личность, полученного посредством сервиса «Цифровые документы» в соответствии с внутренними документами Банка), содержащих индивидуальный идентификационный номер (ИИН);
* визуального сличения фотографии, размещенной на документе, удостоверяющем личность, (оригинал для сверки/цифровая версия\*) (\*допускается принятие цифровой версии документа, удостоверяющего личность, полученного посредством сервиса «Цифровые документы» в соответствии с внутренними документами Банка), 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/образовательного накопительного вклада.

**Консультанты, равно как и менеджеры Банка, ОБЯЗАНЫ отказать клиенту в заключении договора о ЖСС и (или) договора об образовательном накопительном вкладе 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.
		- 1. **Заполнение клиентом заявления о присоединении к стандартным условиям и (или) заявления об открытии счета для участия в государственной образовательной накопительной системе и присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания**

В целях документального фиксирования сведений о клиентах должно быть проведено анкетирование клиентов, путем заполнения Заявления о присоединении и (или) заявления об открытии счета для участия в государственной образовательной накопительной системе и присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания.

Заявление на открытие вклада ЖСС к Договору присоединения вклада ЖСС и (или) заявление об открытии счета для участия в государственной образовательной накопительной системе и присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания клиента в ССК осуществляется по месту обслуживания клиента консультантом.

Заявление о присоединении клиента/заявление об открытии счета для участия в государственной образовательной накопительной системе и присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания 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.

Заявление об открытии счета для участия в государственной образовательной накопительной системе и присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания/представителя клиента содержит идентификационную информацию о клиенте на основании представленных документов и сведений, а также иную информацию.

**!!! При занесении ФИО или ИИН клиента в ССК[[5]](#footnote-5)** **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 и (или) заявления об открытии счета для участия в государственной образовательной накопительной системе и присоединении к стандартным условиям комплексного банковского обслуживания 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;
4. адрес резидента США;
5. почтовый адрес в США (включая почтовый ящик);
6. телефонный номер США;
7. постоянно действующие инструкции по платежам сумм в США;
8. доверенность, выданная лицу с адресом в США;
9. право подписи, выданное лицу с адресом в США;
10. единственный адрес для счета "для передачи" или "до востребования".

При наличии у клиента хоть одного из перечисленных признаков, договор о ЖСС/договор об образовательном накопительном вкладе 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/договора об образовательном накопительном вкладе.**

**3. Выявление подозрительных действий клиентов**

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

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**.

* + 1. **Признаки подозрительного поведения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **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 консультантыобязаны направить клиента в Банк, не заключая договор о ЖСС/договор об образовательном накопительном вкладе. |
| 2 | Необоснованная поспешность клиента (представителя клиента) в заключении договора о ЖСС/договора об образовательном накопительном вкладе и (или) излишняя озабоченность вопросами конфиденциальности в отношении заключения договора о ЖСС**/**договора об образовательном накопительном вкладе. | Клиент просит ускорить заключение договора о жилстройсбережениях/договора об образовательном накопительном вкладе.Также клиент интересуется - какие существуют внутренние требования и критерии определения подозрительнойОперации; просит не разглашать детали проводимой им операции третьим лицам и т.д. |
| 3 | Заключение договора о ЖСС/договора об образовательном накопительном вкладе клиентом под руководством третьего лица и/или лиц, присутствующих призаключении договора о ЖСС/договора об образовательном накопительном вкладе. | При заключении клиентом договора о ЖСС/договора об образовательном накопительном вкладе присутствуют третьи лица (возможно не родственники), руководящие действиями клиента. |  |
| 4 | При заключении договора о ЖСС/договора об образовательном накопительном вкладе у клиента наблюдается волнение, вследствие которого он представляет явно ложную информацию. | В действиях клиента наблюдаются волнение, нервозность, неуверенность, агрессия с возможным одновременным присутствием лиц, руководящих действиями клиента, либо его обращением по телефону к другим лицам за советом по незначительному поводу. При запросе дополнительной информации, к примеру, юридического адреса, у клиента наблюдается явная неуверенность в предоставляемой информации либо представляется явно ложная информация. |  |
| 5 | Клиент либо группа клиентов осуществляет воздействие на консультанта Банка, в том числе путем предложения вознаграждения, в целях неисполнения им обязанностей по направлению сообщения в уполномоченный орган либо фиксированию необходимой информации. | Клиент предлагает денежное вознаграждение, ответные услуги за проведение банковских операций. При этом, в документах, представляемых для осуществляемых клиентом сделок, имеются несоответствия. |  |
| 6 | Неопрятный внешний вид (признаки лица без определенного места жительства, признаки наркомании и (или) алкоголизма) лица, осуществляющего заключениядоговора о ЖСС/договора об образовательном накопительном вкладе. | Клиент имеет признаки лица без определенного места жительства, признаки наркомании и (или) алкоголизма (неприятный запах, грязная одежда). |  |
| 7 | Представление клиентом(представителем клиента) сведений, достоверность которых вызывает сомнения и не может быть проверена, а равно невозможность осуществить связь с клиентом по указанным им адресам и телефонам. | Клиент (представитель клиента) при обращении за услугой (открытие депозита, и др.) при предоставлении сведений о себе постоянно корректирует информацию, волнуется, обращается за уточнением информации к третьим лицам и т.п. В связи с чем, у консультанта возникают сомнения в достоверности представляемых данных. Также не имеется возможность осуществить связь с клиентом по указанным им адресам и телефонам. |  |
| 8 | При проведении идентификации выявлена попытка утаить статус ИПДЛ (иностранное публичное должностное 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 заключения договора о ЖСС/договора об образовательном накопительном вкладе стали известны факты нарушений Закона о ПОД/ФТ, в том числе факты соучастия или содействия в легализации (отмыванию) доходов, опираясь на собственный опыт, т.е. определяет ее, как подозрительную. |  |
| 10 | Попытка совершения операции, в отношении которой возникают подозрения о том, что операция направлена на финансирование терроризма либо иной преступнойдеятельности. | У консультанта возникают подозрения, опираясь на собственный опыт, что операция направлена на финансирования терроризма, так же есть совпадение с перечнем террористов, т.е. определяет ее, как подозрительную. |  |
| 11 | Подозрение клиента в предполагаемой цели и характера действий, направленных на легализацию (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма либо иной преступной деятельности. | У консультанта возникают подозрения, опираясь на собственный опыт, что операция направлена на легализацию (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма либо иной преступной деятельности. |  |

*(Приложение №2 изложено в редакции РП № 6 от 15.01.2024г.)*

Тапсыру шартының (қосылу шарты)

Стандартты талаптарына

№2 Қосымша

*(№2 Қосымша Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешімі редакциясында жазылды)*

**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/ЛҚ) –** бұл ЗТЖ/ЛҚ 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 топ 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 сәйкестендіру нөмірі (ЖСН) бар жеке тұлғаны куәландыратын құжаттарды (салыстырып тексеру үшін түпнұсқа/цифрлық нұсқа\*) алу арқылы жеке тұлғаны сәйкестендіру үшін қажетті мәліметтерді тіркеу (\*Банктің ішкі құжаттарына сәйкес «Цифрлық құжаттар» сервисі арқылы алынған жеке басты куәландыратын құжаттың цифрлық нұсқасын қабылдауға жол беріледі);
* жеке басты куәландыратын құжатта орналастырылған фотосуретті клиентпен (клиенттің өкілімен) визуалды салыстыру (салыстырып тексеру үшін түпнұсқа/цифрлық нұсқа\*) (\*Банктің ішкі құжаттарына сәйкес «Цифрлық құжаттар» сервисі арқылы алынған жеке басты куәландыратын құжаттың цифрлық нұсқасын қабылдауға жол беріледі);
* 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 шартты** **және (немесе) білім беру жинақтау салымы туалы шартты жасау кезінде келесі жағдайларда бас тартуға МІНДЕТТІ:**

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

**2. Клиенттің стандартты шарттарға қосылу туралы өтінішті және (немесе) мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесіне қатысу және кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты шарттарына қосылу үшін шот ашу туралы өтінішті толтыруы**

Клиенттер туралы мәліметтерді құжаттамалық тіркеу мақсатында мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесіне қатысу және кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты шарттарына қосылу үшін қосылу туралы өтінішті және (немесе) шот ашу туралы өтінішті толтыру жолымен клиенттерге сауалнама жүргізілуі тиіс.

ТҚЖ салымына қосылу шартына ТҚЖ салымын ашу туралы өтінішті және (немесе) мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесіне қатысу және КӘЖ-да клиентке кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты талаптарына қосылу үшін шот ашу туралы өтінішті кеңесші клиентке қызмет көрсету орны бойынша жүзеге асырады.

Клиенттің қосылуы туралы өтініш/мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесіне қатысу және кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты шарттарына қосылу үшін шот ашу туралы өтініш Банк кеңесшісінің қолымен және клиенттің қолымен куәландырылады.

Тиісті құжаттармен расталмайтын мәліметтер (мысалы, тіркеу мекенжайы және нақты тұрғылықты мекенжайы, жұмыс орны, ақша қаражатының шығу көзі, телефон нөмірлері, электрондық пошта және т.б.) клиенттің ауызша өтініші негізінде тіркеледі.

Клиенттің/клиенттің өкілінің қосылуы туралы өтініште ұсынылған құжаттар мен мәліметтер негізінде клиент туралы сәйкестендіру ақпараты, сондай-ақ өзге де ақпарат қамтылады.

Мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесіне қатысу және кешенді банктік қызмет көрсетудің/клиент өкілінің стандартты шарттарына қосылу үшін шот ашу туралы өтініш ұсынылған құжаттар мен мәліметтер негізінде клиент туралы сәйкестендіру ақпаратын, сондай-ақ өзге де ақпаратты қамтиды.!!! Клиенттің ТАӘ немесе ЖСН-ін КӘЖ1-ге енгізетін кезде клиенттің Лаңкестер тізімінде болу/болмауын тексеру жүргізіледі.

**!!! Клиенттің ТАӘ немесе ЖСН КӘЖ-ға енгізілген кезде Лаңкестер тізімінде клиенттің бар-жоғына оны тексеру жүргізіледі.**

Клиенттің деректері Лаңкестер тізімімен сәйкес келген жағдайда, КӘЖ-да: қате туралы хабарлама көрсетіледі "*АБАЖ-да клиенттің карточкасын жасау кезінде қате пайда болды. Банк бөлімшесіне хабарласыңыз".*

**!!! Кеңесшілер қосылу туралы өтінішті және (немесе) мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесіне қатысу үшін шот ашу туралы өтінішті толтыру және клиентке (оның өкіліне) кешенді банктік қызмет көрсетудің стандартты шарттарына қосылу кезінде клиенттің (оның өкілінің) назарын ШЖЛТ белгілеріне қатысты өрістерге аударады.**

**Шетелдік жария лауазымды тұлға (ШЖЛТ)** – 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.

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

1 **КӘЖ** - кеңесшілердің әлеуметтік желісі

ШЖЛТ - 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 өрістерге назар аударады.**

АҚШ белгілері:

1. АҚШ резиденті (АҚШ-қа мекендеу қағазы (грин-карта));
2. АҚШ азаматы;
3. АҚШ-тағы туған 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/білім беру жинақтау шарты 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 / білім беру жинақтау шарты жасау мүмкіндігі туралы шешім қабылдау үшін Банктің филиалына жібереді.**

**3. Клиенттердің күмәнді әрекеттерін анықтау**

!!! **Банк кеңесшілері Заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға) және лаңкестікті қаржыландыру әрекеттерінің жолын кесу және ескерту мақсатында операцияларды күмәнді деп таныған жағдайда ТҚЖ туралы шарт / білім беру жинақтау шарты жасалмай 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:

1. **Күмәнді әрекетт белгілері**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | **Күмәнді әрекетт белгілері** | **Сипаттамасы** | **Кеңесшінің әрекеті** |
| 1 | Жеке басынкуәландыратын жоғалғанжәне ұрланған құжатбойынша операцияларжасау әрекет жасауы | Клиент өзінің жеке басын сәйкестендіру үшінбасқа тұлғаның жеке басын куәландыратынқұжатты беруі.Визуалдау арқылы, яғни, деректердісалыстыруда (сәйкестендіру мәліметтері жәнесурет) клиент жеке басты куәландыратынқұжаттағы тұлға болып табылмайтындығыанықталды. | Клиенттің көрсетілген күдікті әрекеттері анықталған кезде консультанттарКлиентті ТҚЖ туралы шарт/білім беру жинақтау салымы туралы шарт жасаспай Банкке жіберуге міндетті. |
|  | ТҚЖ туралы шарт/білім беру жинақтау салымы туралы шарт жасасудағы клиенттің (клиент өкілінің) негізсіз асығыстығы және (немесе) ТҚЖ туралы шарт/білім беру жинақтау салымы туралы шарт жасасуға қатысты құпиялылық мәселелерімен шектен тыс алаңдаушылық. | Клиент тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарт/білім беру жинақтау салымы туралы шарт жасасуды жеделдетуді сұрайды.Сондай - ақ, клиент күдікті анықтаудың ішкі талаптары мен критерийлері қандайОперациялар; ол жүргізетін операцияның егжей-тегжейін үшінші тұлғаларға жария етпеуді сұрайды және т. б. |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 | Клиентпен үшінші тұлғаның басшылық етуімен және/немесе ТҚЖ туралы шартты/білім беру жинақтау шартын жасау кезінде қатысушы тұлғаменТҚЖ туралы шартын жасау | Клиентпен ТҚЖ туралы шартты/білім беру жинақтау шартын жасау кезінде клиенттің әрекетін басқарушы үшінші тұлғалардың қатысуы (туысы емес болуы мүмкін). |  |
| 4 | ТҚЖ туралы шартты /білім беру жинақтау шартын жасау кезінде клиент жалған ақпарат беруі әсерінен толқу байқалады. | Клиенттің әрекетінде толқу, ашулану, сенімсіздік, клиенттің әрекетін басқарушы тұлғалардың бір уақытта қатысып отырғандығынан агрессия байқалады немесе оның болар-болмас себеп бойынша басқа тұлғаға телефонмен кеңес алу үшін жүгінуі. Қосымша ақпараттарды, мысалы, заңды мекенжайын сұратқан жағдайда клиенттің ұсынылған ақпараттарға анық сенімсіздігі байқалады немесе нақты жалған ақпаратберілді. |
| 5 | Клиент немесе клиенттер топтары, соның ішінде, уәкілетті органға хабарламаны жіберуге немесе қажетті ақпараттарды жазып алуға байланысты олар міндеттемені орындамау мақсатында сыйақы ұсыну арқылы Банк кеңесшісіне әсер етуді жүзеге асырады. | Клиент ақшалай сыйақы, банк операцияларын жүргізгені үшін жауап қызметтерін ұсынады. Бұл ретте клиент жүзеге асыратын мәмілелер үшін ұсынылатын құжаттарда сәйкессіздіктер болады. |
| 6 | ТҚЖ туралы шартты/білім беру жинақтау шартын жүзеге асырушы тұлғаның сыртқы жағымсыз түрі (түрінің үй-күйі жоқ кезбе белгісі, нашақорлық және (немесе) маскүнемдік белгілер) | Клиент үй-күйі жоқ кезбе белгісіне, нашақорлық және (немесе) маскүнемдік белгілеріне ие (жағымсыз иіс, лас киім). |
| 7 | Клиент (клиенттің өкілі) ұсынған мәліметтердің анықтығы күмән тудырса және тексерілмесе, клиент көрсеткен мекенжайлар және телефондармен байланысуды жүзеге асыру мүмкін болмаса | Клиент (клиенттің өкілі) қызметтер үшін (депозиттер ашуға және т.б.) жүгінген кезде және өзі туралы ақпараттарды ұсынған кезде үнемі ақпараттарды түзейді, алаңдайды, 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 ШЖЛТ (Шетелдік жария лауазымды тұлға)мәртебесін жасыруға әрекеттенуі | Клиент сауалнаманы толтыру кезінде ШЖЛТ мәртебесін көрсетпейді, басқа елдің резиденті мәртебесін жасырады. |
| 9 | Күмәнді операциялар жасауға әрекеттенугеқатысты Кеңесшіде заңсыз | ТҚЖ туралы шартты/білім беру жинақтау шартын жасауға әрекеттену кезінде кеңесшінің ЗТЖ/ЛҚ туралы заңдыбұзу деректері бойынша күмән пайда болса, |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға) бағытталғаноперациялар туралы күдік пайда болады | сонымен бірге, өз тәжірибесіне, яғни күмәнді ретінде анықтауға суйене отырып табысты заңдастыруға (жылыстатуға) қатысу немесе жәрдемдесу деректері белгілі болса. |  |
| 10 | Лаңкестікті немесе басқа қылмыстық қызметті қаржыландыруға бағытталған операцияларға қатысты күмән тудыратын операциялар жүргізуге әрекеттену | Кеңесшіде өз тәжірибесіне сүйене отырып, операцияның лаңкестікті қаржыландыруға бағытталғандығы күмән туады, сондай-ақ, лаңкестер тізімімен сәйкестігі бар екендігі оны күмәнді ретінде анықтайды. |
| 11 | Клиентті заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға), лаңкестікті немесе басқа қылмыстық қызметті қаржыландыруға бағытталған сипаттағы әрекеттер және болжалды мақсаттарға сезіктену | Кеңесшіде өз тәжірибесіне сүйене отырып, операцияның заңсыз жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға), лаңкестікті немесе басқа қылмыстық қызметті қаржыландыруға бағытталғандығына күдіктенеді. |

Тапсыру шартының (қосылу шартының) Приложение №3 к Стандартным стандартты талаптарына условиям договора поручения

№3 қосымша (договору присоединения)

**Кодекс этики Лидеров команды АО "Отбасы банк"/"Отбасы банк" АҚ топ Көшбасшысының әдеп кодексі**

|  |  |
| --- | --- |
| **Глава 1. Общие положения**1. Настоящий Кодекс Лидеров команды АО "Отбасы банк" (далее – Кодекс) разработан с целью формирования единой культуры привлечения клиентов АО "Отбасы банк" (далее – Банк), общих принципов и этических норм поведения Лидеров команды, определения требований, предъявляемых к внешнему виду Лидера команды Банка, порядка общения с клиентами, а также иными лицами, с которыми взаимодействуют Лидеры команд, и является обязательным для соблюдения Консультантами Банка.
2. Контроль за соблюдением настоящего Кодекса возлагается на Ответственное подразделение филиала, специалистов по персоналу Банка, Ответственное подразделение Центрального аппарата Банка, Лидеров команд.

**Глава 2. Взаимоотношения между Консультантами/Лидерами команд**1. Каждый Лидер команды Банка обязан неукоснительно соблюдать следующие принципы при оказании услуг:
2. представлять клиенту Банка только точную и полную информацию о продуктах Банка, информацию об услугах Банка, способах оплаты;
3. предоставлять только те сведения, которые полностью соответствуют официальной информации Банка;
4. Лидеры команд Банка должны быть честными при оказании услуг;
5. взаимоотношения между Консультантами, Лидерами команд, 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.
6. Лидерам командБанка недопустимо употребление таких слов и выражений, использование тона и манеры поведения,
 | **1 Тарау. Жапы ережелер**1. Осы "Отбасы банк" АҚ топ Көшбасшысының әдеп кодексі (әра қарай - Кодекс) "Отбасы банк" АҚ (әрі қарай - Банк) клиенттерін тартудың біртұтас мәдениетін, топ Көшбасшының тәртібінің жалпы қағидаларын және әдеп нормаларын, Банктің топ Көшбасшысының сыртқы келбетіне қойылатын талаптарды, Банк топ Көшбасшылары сақтауы міндетті болып табылатын клиенттермен және топ Көшбасшы өзара әрекеттесетін басқа тұлғалармен қатынасу тәртібін анықтау мақсатында әзірленген.
2. Осы Кодекстің орындалуын бақылау топ Көшбасшылардың филиалдың жауапты бөлімшесіне, Банктің қызметкері бойынша мамандарға, Банктің Орталық аппаратының Жауапты бөлімшелеріне жүктеледі.

**2 Тарау. Кеңесшілердің/ топ Көшбасшылардың арасындағы қарым-****қатынас**1. Банктің әрбір топ 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 топ 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,
 |

|  |  |
| --- | --- |
| которые могут привести к оскорблению чести и достоинства или нанесению ущерба деловой репутации другого Консультанта/ Лидера команды или работников Банка.**Глава 3. Принципы поведения Лидера команды Банка**4. Лидеры команд 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 Лидеры команд 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 Лидер команды 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 Лидер команды 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 Лидер команды 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 Лидер команды Банка должен руководствоваться принципами беспристрастности и честности, не допускать предвзятого отношения к другим Консультантам и клиентам. Каждый Лидер команды Банка обязан воздерживаться от совершения действий, которые могут быть истолкованы как мера, направленная

на обеспечение преимущества или предоставления | тәртіп мінезін және мәнерін қолдануға жол берілмейді.**3 Тарау. Банктің топ Көшбасшысының тәртіп қағидалары**4. Топ Көшбасшылар қызмет көрсету кезінде келесі қағидаларды басшылыққа алуы қажет:1. Кәсіпқойлық жән біліктілік;
2. Адалдық және бастамашылдық;
3. Жеке жауапкершілік;
4. Еркіндік;
5. Құпиялылық;
6. Бірлесушілік;
7. Әдеп нормаларын сақтау.
8. **Кәсіпқойлық жән біліктілік қағидасы** Банктің топ Көшбасшылары 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 топ Көшбасшы Шарт талаптарына және кеңесшілер желісін дамытуды реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес қызмет көрсетеді.

Қоғамның үнемі әлеуметтік – экономикалық және құқықтық даму жағдайында әрбір топ Көшбасшы 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 топ Көшбасшысы 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 топ Көшбасшысы қызмет көрсету кезінде басқа Кеңесшілерге және клиенттерге қатысты біржақтылықты жібермеуге, бейтараптық және адалдық қағмдаларын басшылыққа алуы қажет екендігін білдіреді. Әрбір Банк топ 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 топ Көшбасшысы қызмет көрсету кезінде өзіне қызмет көрсету барысында белгілі болған құпия

ақпаратты құпияда сақтауға міндетті екендігін білдіреді. |

|  |  |
| --- | --- |
| необоснованных льгот для отдельного клиента Банка.1. **Принцип конфиденциальности** означает, что при осуществлении оказании услуг каждый Лидер команды Банка обязан сохранять в тайне конфиденциальную информацию, ставшую известной ему в процессе оказания услуг.
2. **Принцип корпоративности** означает, что при оказании услуг Лидеры команд в отношениях между собой действуют на основе взаимной поддержки и взаимного уважения. В случае необходимости каждый Лидер команды вправе получить от Ответственного работника филиала полную и качественную консультационную поддержку.
3. **Принцип соблюдения этических норм** означает, что при оказании услуг каждый Лидер команды 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 Лидер команды 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, Лидерам команд запрещается распространение недостоверных сведений через социальные сети и т.п. запрещено. 12.Отношения Лидера команды Банка с клиентами должны основываться на следующихпринципах:1. уважительного отношения ко всем клиентам Банка независимо от их правового и социального статуса, вида деятельности, материального положения, длительности периода обслуживания в Банке;
2. быстрого, качественного и беспристрастного исполнения Консультантом Банка своих обязанностей по Договору по отношению ко всем категориям клиентов без исключения;
3. недопустимости, ни при каких обстоятельствах, проявления грубости, оскорбительных жестов или выражений, агрессивного, недоброжелательного, невнимательного или пренебрежительного отношения к клиентам Банка со стороны Лидера команды Банка;

13. Лидеры команд Банка должны своевременно и в полном объеме представлять | 1. **Бірлесушілік қағидасы** Банктің топ Көшбасшысы қызмет көрсету кезінде өзара қолдау және өзара сыйластық негізінде өзара қатынастағы әрекеттерін білдіреді. Қажет болған жағдайда әрбір топ Көшбасшы филиалдың Жауапты қызметкерінен толық және сапалы кеңестік қолдауды алуға құқылы.
2. **Әдеп нормаларын сақтау қағидалары** Банктің әрбір топ Көшбасшысы қызмет көрсету кезінде әдеп нормаларын басшылыққа алуға, Банктің барлық кеңесшілеріне және клиенттеріне олардың әлеуметтік, жыныстық, ұлттық және мәдени қатыстылығына қарамай құрметпен қарауға міндетті екендігін білдіреді.

Әрбір топ Көшбасшы 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, топ Көшбасшыларға әлеуметтік желілер және т.б. арқылы анық емес мәліметтерді жіберуге тыйым салынады1. Банктің топ Көшбасшыларының клиенттермен қарым-қатынасы келесі қағидаларда негізделуі қажет:
2. Банктің барлық клиенттеріне олардың құқықтық және әлеуметтік мәртебесіне, қызмет түрлеріне, материалдық жағдайына, Банкте қызмет көрсету кезеңінің ұзақтығына тәуелсіз құрметпен қарау;
3. Банк Кеңесшісі клиенттердің барлық категорияларына қатысты Шарт бойынша өз міндеттерін жылдам, сапалы және әділ орындау;
4. Банктің топ Көшбасшылары тарапынан Банк клиенттеріне қатысты қандай жағдай болмасын өрескелдік, қорлаушы ишарат немесе көз қарас, агрессивті, теріс ниетте, зейінсіз немесе менсінбеушілікке жол берілмейді.
5. Банктің топ Көшбасшылары Банктің клиенттеріне банктік операциялар талаптарына қатысты барлық ақпараттарды уақытында және толық көлемде беруі тиіс.
6. Банктің топ Көшбасшылары клиенттердің іскерлік абыройына, арына және абыройына кір келтіретін қандай да бір әрекеттерді жүзеге асыруға құқығы жоқ.

**4 Тарау. Банктің топ Көшбасшысының сырт келбеті**1. Банктің топ Көшбасшылары клиенттерге қызмет көрсету кезінде киімде консервативті- іскерлік стилді сақтауға міндетті.
2. Банктің топ Көшбасшыларының сырт келбеті таза және күтілген болуы қажет.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| клиентам Банка информацию обо всех касающихся их условиях банковских операций.1. Лидеры команд Банка не вправе осуществлять какие-либо действия, порочащие деловую репутацию, честь и достоинство клиентов.

**Глава 4. Внешний вид Лидера команды****Банка**1. Лидер команды Банка при оказании клиенту услуги обязан соблюдать в одежде консервативно-деловой стиль.
2. Лидер команды Банка должны иметь чистый и ухоженный внешний вид.
3. Лидер команды 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;
* 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
 | 17. Банктің Топ Көшбасшылары 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 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 саниметрден аспауы қажет. Қыста кеңседе ауыстырып киетін аяқ киім болуы міндетті.

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

18. Топ Көшбасшылар: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.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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. Лидеры команд 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 Лидера команды Банка должно соответствовать имиджу Банка, как серьезного участника финансового рынка с высоким уровнем обслуживания.
2. Консультируя клиента по услугам Банка, Лидер команды должен стараться как можно нагляднее изложить свои доводы в пользу той или иной услуги, не критикуя Банки- конкуренты, а в случае наличия преимуществ у Банка перед другими банками, ненавязчиво изложить их клиенту.
3. Лидер команды должен завершить встречу так, чтобы клиент чувствовал внимание к себе.
4. Заканчивая встречу, Лидер команды Банка благодарит за проведенную встречу, беседу и прощается, с позитивными пожеланиями (мужчины могут сопровождать прощание

дружеским рукопожатием). | **5 Тарау. Кездесу кезінде әңгімелесу****ережесі**1. Банктің топ Көшбасшысының жүріс- тұрысы қызмет көрсетудің жоғары деңгейімен қаржы нарығының байсалды қатысушы ретінде Банктің беделіне сай болуы қажет.
2. Банк қызметтері бойынша клиентке кеңес бере келе топ Көшбасшы 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.
3. Топ Көшбасшы кездесуді клиент өзіне назар аударылғандығын сезетіндей аяқтауы қажет.
4. Банктің топ Көшбасшысы кездесуді аяқтай отырып өткізілген кездесу, әңгіме үшін алғыс айтумен және жағымды тілектермен қоштасады (ерлер қоштасуды достық қол алысумен шығарып салуына болады).
 |

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 ҚазақстанРеспубликасы аумағындағы жетекші Банк қалпын ұстануға тырысу. | **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 команды 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 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Банктің тапсырмасы:** Қазақстан Республикасының барлық аумағында тұрғын үй 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** | партнерами, прозрачности бизнеса и корпоративного управления.**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 команды 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 |

|  |  |
| --- | --- |
| Кеңесші орталыққа немесе Банктің Кеңесшілеріне келген әрбір Клиент өзін нақты ғана 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;
 | должны быть готовы прийти на помощь Клиенту и помочь ему в решении проблемы. Консультанты обязаны своим поведением демонстрировать спокойствие и уверенность.**2) Эффективность, профессионализм и оперативность**Каждый Клиент, приходящий в Консультационный центр или обращающийся к консультантам Банка ожидает, что его обслужат, не 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.
 |
| * 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",
 | * Проводимые Банком акции
* Консультант не имеет права сообщать Клиенту информацию служебного характера, и личные сведения о Консультантах

**4. Стандарты обслуживания клиентов Приветствие клиентов.*** с улыбкой;
* доброжелательное приветствие словами "Доброе утро/день/вечер!",

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

**Выявление потребностей:*** задать несколько вопросов по выявлению потребностей и консультировать Клиента по необходимому ему направлению; к примеру: "Разрешите задать Вам несколько уточняющих вопросов?", "Для каких целей Вам нужен займ?", "Какие сроки Вас интересуют?",

"У Вас есть депозит в нашем Банке", "У Вас есть свое жилье?", "Чем я могу Вам помочь?", "Что Вас интересует?", "Какую операцию Вы планируете совершить?", "Имеет ли Вы накопления?", "Когда Вы планируете приобрести жилье?", "Какая основная цель открытия депозита?", "Какую сумму Вы можете ежемесячно пополнять?", "Вы планируете накапливать сбережения, периодически пополняя счет?", "Правильно ли я Вас понял, что Вы хотитеделать/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;
 |

|  |  |
| --- | --- |
| "Қол жетімді заемды Сіз сатып алуға, құрылысқа, тұрғын үйді жөндеуге және модернизациялауға, сондай-ақ, басқа екінші деңгейлі банктерден (әрі қарай - ЕДБ) алынған ипотекалық заемдарды қайта 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:*** Топ көшбасшысы Клиенттің жүгіну тілінде сөйлеседі;
* Топ көшбасшысы 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;* Топ көшбасшысының сөзі сауатты, дауысы сабырлы және мейірімді, сөйлеу жылдамдығы орташа, дикциясы айқын, позитивті;
* паразит сөздердің болмауы;
* кеңес беру кезінде басқа жұмысқа айналған жағдайда "Күткеніңізге рахмет, күтіп
 | * информация о личном кабинете, сайте Банка;
* критерии отбора участника Программы;
* перечень документов для участия в Программе;
* возможность покупки жилья в другом городе;
* Можно использовать следующие фразы: "Сейчас я Вам расскажу, как с помощью нашего Банка Вы сможете улучшить свои жилищные условия", "Для начала Вам необходимо открыть депозит в нашем Банке и начать копить", "Получить доступный заем Вы можете на покупку, строительство, ремонт или модернизацию жилья, а также для рефинансирования ипотечных займов, 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:** |

|  |  |
| --- | --- |
| қалғаныңызға кешірім өтінем" және т.б. сөздерді қолдану қажет.*(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)***Топ көшбасшысына қатаң түрде тыйым салынады:*** 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;
* Клиентке жеке басын куәландыратын құжаттың түпнұсқасынсыз немесе құжаттың  цифрлық нұсқасынсыз\* салым ашу (\*Банктің ішкі құжаттарына сәйкес «Цифрлық құжаттар» сервисі арқылы алынған жеке басты куәландыратын құжаттың цифрлық нұсқасын қабылдауға жол беріледі); *(Басқарманың 03.06.2022 жылғы №81 шешіміне  сәйкес жазылды)*
* 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, комиссиялық алымды, ТҚЖ-дағы жарналарды, білім беру жинақтау салымдарын төлеу және өзге мақсаттарға төлем жасау *(Басқарманың 15.01.2024 жылғы №6 шешіміне сәйкес толықтырылды)*;
* 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.).

*(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)***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. | * Лидер команды говорит на языке обращения Клиента;
* Лидер команды 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 Лидера команды – грамотная, голос спокойный и доброжелательный, скорость речи средняя, дикция четкая, с позитивным настроем;
* отсутствие слов-паразитов в речи;
* если пришлось отвлечься при консультации использовать слова как "Спасибо за ожидание, извините, что пришлось ждать" и др.

*(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)***Лидеру команды 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 или цифровой версии\* документа (\*допускается принятие цифровой версии документа, удостоверяющего личность, полученного посредством сервиса «Цифровые документы» в соответствии с внутренними документами Банка), удостоверяющего личность; *(изложен в редакции решения Правления №81 от 03.06.2022 года)*
* 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, оплаты комиссионного сбора, взносов в ЖСС, образовательные накопительные вклады и иных целей; *(дополнен согласно решению Правления №6 от 15.01.2024 года)** 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.).

*(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)***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:

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.

1. 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.
2. 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.
3. Не использовать знание конфиденциальных документов и сведений, ставших известными, при осуществлении деятельности, которая в качестве конкурентного действия, может нанести материальный/моральный ущерб Банку.
4. 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 лазерных дисках, базовых дисках персональных компьютеров, видео, аудио кассетах и т.д.); физических предметов и т.д., которые могут привести к разглашению конфиденциальных документов и сведений, и нанести ущерб Банку, - немедленно сообщить об этом руководству Банка. *(изложен в редакции решения Правления №121 от 11.07.2023 года)*
5. Не разглашать сведения конфиденциального характера, в том числе, составляющие коммерческую тайну тех организаций, с которыми Банк связан договорными и иными деловыми отношениями.
6. 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.
7. 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:

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.

1. 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.
2. 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.
3. Қызметтерді жүзеге асыру кезінде мәлім болған, бәсекелестік әрекет есебінде Банкке материалдық/моральдық зиян келтіруі мүмкін құпия құжаттар мен мәліметтер туралы білетінімді пайдаланбау
4. 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 (лазерлік таспалардағы, дербес компьютерлердегі, бейне, аудиотаспалардағы); жеке құралдар және т.б. жоғалған жағдайда немесе олардың жария етілуінің басқа ықтимал жағдайында, ол туралы дереу Банк басшылығына хабарлау. *(Басқармасының 11.07.2023 жылғы №121 шешіміне  сәйкес өзгертумен)*
5. Банк шарттық немесе басқа да іскерлік қатынаста байланысқан ұйымдардың құпия сипаттағы, соның ішінде, коммерциялық құпияны қамтитын мәліметтерін жарияламау.
6. Шартты бұзған жағдайда, Шарт бойынша қызмет көрсетумен байланысты маған берілген барлық материалдар мен құжаттарды, оның ішінде коммерциялық құпия болып табылатын мәліметтерді Банкке беру/қайтару.
7. 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 Лидера команды) (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.

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

(Топ көшбасшысының аты-жөні және қолы) (күні)

1. Қаржы пирамидасы - қабылданған міндеттемелерді қамтамасыз ететін кәсіпкерлік қызметке тартылған қаражатты пайдаланбай, осы активтерді қайта бөлу және басқалардың жарналары есебінен кейбір қатысушыларды байыту жолымен жеке және (немесе) заңды тұлғалардың ақшаны немесе өзге мүлікті не оған құқықты тартудан табыс (мүліктік пайда) алу жөніндегі қызметті ұйымдастыру, сол сияқты қаржылық (инвестициялық)) пирамида немесе оның құрылымдық бөлімшесі арқылы жүзеге асырылады. [↑](#footnote-ref-1)
2. Ипотекалық кеңес беру ұйымы - ипотека бойынша кеңес беру қызметін ұсынатын ұйым.

. [↑](#footnote-ref-2)
3. Финансовая пирамида – организация деятельности по извлечению дохода (имущественной выгоды) от привлечения денег или иного имущества либо права на него физических и (или) юридических лиц без использования привлеченных средств на предпринимательскую деятельность, обеспечивающую принятые обязательства, путем перераспределения данных активов и обогащения одних участников за счет взносов других, а равно руководство финансовой (инвестиционной) пирамидой или ее структурным подразделением. [↑](#footnote-ref-3)
4. Консалтинговая ипотечная организация – организация, предоставляющая услуги консультации по ипотеке. [↑](#footnote-ref-4)
5. **ССК** - социальная сеть консультантов [↑](#footnote-ref-5)