У Т В Е Р Ж Д Е Н Ы
решением Правления
АО «SQIF Capital»
(протокол заседания
от «30» июня 2026 г.
№ 14-2026)

ПРАВИЛА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

г. Алматы, 2026 год

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила по обслуживанию клиентов АО «SQIF Capital» (далее-Правила) определяют общие принципы и порядок взаимодействия работников Акционерного общества «SQIF Capital» (далее – Общество) с клиентами при осуществлении брокерской деятельности, включая требования по защите прав и законных интересов клиентов, предупреждению недобросовестных практик, раскрытию информации о финансовых продуктах, рассмотрению обращений и повышению финансовой грамотности.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан о рынке ценных бумаг, в том числе с Правилами осуществления брокерской и (или) дилерской деятельности на рынке ценных бумаг, порядком проведения брокером и (или) дилером банковских операций, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 3 февраля 2014 года № 9 (далее – Правила № 9), и внутренними документами Общества.

3. Правила направленны на:

1) обеспечение соблюдения прав и законных интересов клиентов - получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом;
2) предупреждение и выявление недобросовестных практик взаимодействия Общества и его работников с клиентами;
3) улучшение качества взаимодействия и обслуживания клиентов;
4) формирование и поддержания положительного имиджа Общества и обеспечение доверия к Обществу;
5) своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений (жалоб) клиентов;
6) обеспечение надлежащего раскрытия информации о финансовых продуктах, услугах и связанных с ними рисках;
7) повышение финансовой грамотности клиентов.

4. Положения настоящих Правил применяются ко всем работникам Общества, участвующим в консультировании, продаже финансовых продуктов, услуг, заключении и сопровождении договоров, рассмотрении обращений и ином обслуживании клиентов.

5. Общество при взаимодействии с клиентами руководствуется следующими принципами:

1) Законность - все действия осуществляются исключительно в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Общества и условиями договора с клиентом.
2) Добросовестность - при оказании брокерских услуг Общество и его работники действуют добросовестно и не допускают практик, нарушающих права и законные интересы клиента;
3) Профессионализм - работники Общества обязаны обладать необходимыми знаниями и квалификацией, а также проходить обучение в порядке, установленном внутренними документами Общества;
4) Открытость - клиенту предоставляется полная, достоверная и своевременная информация об оказываемых услугах, комиссиях, рисках и порядке исполнения операций;

5) Равное отношение - все клиенты обслуживаются на равных условиях независимо от объема активов, частоты совершения операций, гражданства, организационно-правовой формы или иных обстоятельств, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;
6) Конфиденциальность - информация о клиентах и совершаемых ими операциях не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

6. Общество, его руководители и работники осуществляют свою деятельность в строгом соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан (далее-РК) и внутренними документами (далее -ВД) Общества.

Глава 2. Порядок взаимодействия с клиентами

7. В основе деятельности Общества лежит принцип клиентоориентированности, предусматривающий уважительное отношение к каждому Клиенту, обеспечение высокого качества обслуживания и предоставление современных, удобных, доступных и технологичных продуктов и услуг.

8. Общество при предоставлении брокерских услуг клиенту:

1) до заключения с клиентом - физическим лицом договора на оказание брокерских услуг и услуг номинального держания, предоставляет клиенту в письменной форме следующие документы:
   - ключевой информационный документ (далее - КИД) о финансовых продуктах Общества;
   - перечень документов для открытия счета.
2) в установленные требованиями законодательства РК и внутренних документов Общества сроки рассматривает заявление клиента о присоединении к типовому договору на оказание брокерских услуг и услуг номинального держания.

Глава 3 Недобросовестные практики в брокерской деятельности, порядок их выявления и реагирования

9. Общество и его работники не допускают недобросовестные практики при взаимодействии с клиентами.

К видам недобросовестных практик относятся, в том числе:

1) побуждение клиента к приобретению финансового продукта и (или) услуг, не соответствующих его заявленным потребностям;
2) сокрытие, искажение или неполное раскрытие информации о существенных условиях и рисках финансового продукта и (или) услуг;
3) создание условий, ограничивающих свободу выбора финансового продукта и (или) услуг или организации, осуществляющей брокерскую деятельность, за исключением случаев, обусловленных объективными инфраструктурными, договорными ограничениями;
4) навязывание дополнительных платных услуг, а также сокрытие информации о праве отказаться от их приобретения.

10. При предоставлении финансовых продуктов клиентам – физическим лицам Общество обеспечивает регулярный мониторинг деятельности работников в целях выявления и предотвращения рисков недобросовестного поведения и недобросовестных практик, а также принятия необходимых корректирующих мер для их предотвращения и устранения.

11. Организация и координация мониторинга осуществляются подразделением, ответственным за соблюдением прав и интересов клиентов (далее – ответственное подразделение), с привлечением при необходимости Департамента по работе с клиентами, Юридического департамента, Службы управления рисками и иных структурных подразделений Общества в пределах их компетенции. Структурные подразделения и работники Общества предоставляют ответственному подразделению документы и сведения, необходимые для проведения мониторинга.

12. Регулярный мониторинг включает, но не ограничивается:

1) проведением контрольных закупок финансовых продуктов;
2) анализом данных об обращениях и жалобах клиентов в разрезе финансовых продуктов;
3) измерением удовлетворенности клиентов оказанными брокерскими услугами;
4) анализом случаев приобретения клиентами финансовых продуктов, не соответствующих их заявленным потребностям, инвестиционным целям и (или) инвестиционному профилю, если соответствующая оценка предусмотрена законодательством Республики Казахстан или внутренними документами Общества;
5) анализом качества и полноты раскрытия работниками информации о существенных условиях, комиссиях, расходах, ограничениях и рисках финансовых продуктов;
6) анализом иных данных, позволяющих выявить признаки недобросовестного поведения работников и недобросовестных практик.

13. Мониторинг осуществляется на регулярной основе. Анализ обращений и жалоб клиентов в разрезе финансовых продуктов проводится не реже одного раза в квартал. Измерение удовлетворенности клиентов оказанными брокерскими услугами проводится не реже одного раза в год. Контрольные закупки финансовых продуктов проводятся не реже одного раза в год, а также внепланово при наличии оснований, предусмотренных настоящими Правилами. Ответственное подразделение вправе увеличивать периодичность отдельных мероприятий исходя из уровня риска, содержания обращений клиентов, результатов предыдущего мониторинга и иных обстоятельств

14. Контрольная закупка является контрольным мероприятием, проводимым в целях оценки фактического соблюдения работниками Общества требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Общества при консультировании клиента и (или) предоставлении финансового продукта. Контрольная закупка может проводиться посредством личного обращения, телефонной связи, интернет-ресурса, мобильного приложения, мессенджеров и иных используемых Обществом каналов взаимодействия с клиентами.

15. При проведении контрольной закупки оцениваются, в том числе:

1) полнота, достоверность и понятность предоставляемой клиенту информации;
2) раскрытие существенных условий финансового продукта, комиссий, вознаграждений, расходов, ограничений и рисков;
3) отсутствие признаков побуждения клиента к приобретению финансового продукта, не соответствующего его заявленным потребностям при предоставлении услуг по инвестиционному консультированию;
4) отсутствие навязывания дополнительных платных услуг и доведение информации о праве отказаться от их приобретения;
5) отсутствие необоснованного ограничения свободы выбора клиентом финансового продукта или организации, осуществляющей брокерскую деятельность;

6) соблюдение иных требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Общества, регулирующих взаимодействие с клиентами.

Результаты контрольной закупки оформляются отчетом, заключением, чек-листом либо иным внутренним документом, позволяющим установить дату проведения, проверяемый канал обслуживания, финансовый продукт, проверенные критерии, выявленные недостатки и рекомендуемые меры.

16. Основаниями для внеплановой контрольной закупки и (или) дополнительного мониторинга являются:

1) обращения или жалобы клиентов, содержащие признаки недобросовестных практик;
2) рост количества однотипных обращений по отдельному финансовому продукту, работнику, подразделению или каналу обслуживания;
3) выявление случаев неполного, недостоверного либо вводящего в заблуждение раскрытия информации;
4) выявление признаков навязывания финансовых продуктов или дополнительных платных услуг;
5) выявление случаев продажи неподходящих финансовых продуктов при предоставлении услуг по инвестиционному консультированию;
6) существенное изменение условий финансового продукта или порядка его предоставления;
7) иные обстоятельства, свидетельствующие о повышенном риске нарушения прав и законных интересов клиентов.

17. Анализ обращений и жалоб клиентов проводится в разрезе финансовых продуктов и при наличии соответствующих данных, включает оценку их количества и динамики, тематики и причин, соответствующего финансового продукта, канала обслуживания, наличия признаков недобросовестной практики, принятых мер, повторности и системности выявленных нарушений или недостатков. При выявлении повторяющихся или системных обращений ответственное подразделение устанавливает причины их возникновения и инициирует принятие корректирующих мер.

18. Измерение удовлетворенности клиентов осуществляется посредством опросов, анкетирования и (или) иных методов обратной связи. Для оценки удовлетворенности могут использоваться показатели CSI (Customer Satisfaction Index), NPS (Net Promoter Score) и (или) иные показатели, определяемые Обществом. Результаты измерения анализируются в динамике и используются для выявления недостатков в процессах консультирования, раскрытия информации, предоставления финансовых продуктов и обслуживания клиентов.

19. По результатам мониторинга ответственное подразделение определяет наличие либо отсутствие признаков недобросовестных практик, характер выявленных нарушений или недостатков, их причины и возможные последствия для клиентов. При выявлении существенных либо системных нарушений информация направляется руководителю соответствующего структурного подразделения и, при необходимости, Правлению Общества, Юридическому департаменту, Службе управления рисками и иным заинтересованным подразделениям.

20. В зависимости от характера, причин и существенности выявленного нарушения Общество принимает одну или несколько корректирующих мер, включая:

1) устранение выявленного нарушения или недостатка;
2) предоставление клиенту недостающей либо уточненной информации;
3) восстановление нарушенных прав и законных интересов клиента при наличии соответствующих оснований;
4) изменение клиентского процесса, порядка консультирования или предоставления финансового продукта;
5) актуализацию КИД, информационных, рекламных, презентационных и иных материалов;
6) проведение дополнительного обучения и (или) тестирования работников;
7) усиление последующего мониторинга соответствующего работника, подразделения, финансового продукта или канала обслуживания;
8) рассмотрение вопроса о применении к работнику мер ответственности в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Общества;
9) принятие иных мер, необходимых для предотвращения повторного возникновения выявленного нарушения.

21. Ответственное подразделение контролирует исполнение корректирующих мер и оценивает их эффективность. Результаты мониторинга, контрольных закупок, анализа обращений и измерения удовлетворенности клиентов документируются и хранятся в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Общества. Информация о существенных и (или) системных нарушениях доводится до сведения Правления Общества. Результаты мониторинга используются для совершенствования процессов обслуживания, раскрытия информации, обучения работников, внутренних документов и Программы повышения финансовой грамотности

Глава 4. Руководство по раскрытию информации по финансовым продуктам

22. Настоящая глава является внутренним руководством Общества по раскрытию информации по финансовым продуктам и устанавливает обязательный перечень, содержание, форму и последовательность доведения информации о финансовых продуктах до клиента – физического лица работниками Общества при консультировании и заключении договора на оказание брокерских услуг и услуг номинального держания независимо от способа обслуживания.

23. Для каждого финансового продукта, предлагаемого Обществом, разрабатывается КИД, содержащий краткую, понятную, достоверную и достаточную для принятия клиентом обоснованного решения информацию о финансовом продукте.

24. КИД включает, помимо прочего:

1) описание финансового продукта и (или) услуги и его основных характеристик;
2) целевую категорию клиентов, для которых предназначен финансовый продукт;
3) существенные условия приобретения, владения и прекращения использования финансового продукта;
4) сведения о потенциальной доходности (при наличии) и факторах, влияющих на ее изменение;

5) информацию обо всех комиссиях, вознаграждениях, тарифах, расходах и иных платежах, связанных с приобретением и использованием финансового продукта;
6) описание финансовых, рыночных, валютных, кредитных, операционных, правовых и иных рисков, связанных с финансовым продуктом;
7) ограничения, особенности и возможные негативные последствия, связанные с приобретением и использованием финансового продукта;
8) порядок получения дополнительной информации и консультаций.

25. Информация, содержащаяся в КИД, должна быть изложена ясным и понятным языком, не допускать неоднозначного толкования, не вводить клиента в заблуждение и обеспечивать возможность объективной оценки преимуществ, ограничений, расходов и рисков, связанных с финансовым продуктом.

26. Разработка КИД осуществляется Департаментом продаж (далее - ДП) при внедрении нового финансового продукта, а также при внесении существенных изменений в действующий финансовый продукт.

27. Проект КИД подлежит обязательному согласованию с Юридическим департаментом,Службой управления рисками в части соответствия требованиям законодательства Республики Казахстан, внутренним документам Общества, а также полноты и корректности раскрытия информации о финансовом продукте и связанных с ним рисках и иными заинтересованными структурными подразделениями Общества.

28. КИД утверждается Правлением Общества и подлежит пересмотру в случае изменения характеристик финансового продукта и (или) услуг, условий его предоставления, тарифов, комиссий, рисков либо требований законодательства Республики Казахстан.

29. Ответственность за разработку, актуализацию и своевременный пересмотр КИД несет ДП.

30. До заключения договора на оказание брокерских услуг и услуг номинального держания работник ДП обязан предоставить клиенту информацию о финансовом продукте в объеме, достаточном для понимания клиентом его характеристики, особенностей, условий приобретения, а также связанных расходов и рисков.

31. Раскрытие информации о финансовом продукте осуществляется бесплатно на этапах консультирования, заключения и сопровождения договора на оказание брокерских услуг и услуг номинального держания независимо от способа обслуживания клиента.

32. При консультировании клиента работник ДП обязан использовать исключительно актуальную редакцию КИД и обеспечить последовательное доведение до клиента информации, предусмотренной настоящими Правилами.

33. Информация о финансовом продукте должна предоставляться в ясной, полной, достоверной и доступной для понимания форме, не содержать вводящих в заблуждение формулировок, умалчивания существенных обстоятельств либо преуменьшения возможных рисков и расходов клиента.

34. До заключения договора на оказание брокерских услуг и услуг номинального держания клиенту в обязательном порядке предоставляется КИД по соответствующему финансовому продукту и (или) услуги. По запросу клиента дополнительно предоставляется типовой договор об оказании брокерских услуг и услуг номинального

держания размещенный на корпоративном сайте Общества https://sqif.kz/ru/uslugi/formy_dogovorov.

35. Ознакомление клиента с указанными документами подтверждается его подписью, электронной цифровой подписью либо иным способом идентификации, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Общества.
36. При дистанционном обслуживании клиента посредством интернет-ресурса, мобильного приложения или личного кабинета Общество обеспечивает раскрытие информации в объеме и формате, сопоставимом с личным взаимодействием с клиентом, а также предоставляет клиенту возможность ознакомиться с КИД до совершения действий по приобретению финансового продукта.
37. Работникам Общества запрещается рекомендовать финансовые продукты без предварительного раскрытия клиенту информации о существенных условиях продукта, применимых комиссиях, вознаграждениях, ограничениях и связанных с ним рисках.
38. При раскрытии информации о финансовом продукте работник Общества обязан учитывать уровень знаний, опыт инвестирования, инвестиционные цели и потребности клиента в целях обеспечения осознанного принятия клиентом решения о приобретении финансового продукта.
39. Работник Общества обязан предоставить клиенту возможность задать вопросы относительно финансового продукта и получить необходимые разъяснения до заключения договора об оказании брокерских услуг и услуг номинального держания или приобретения финансового продукта.
40. Не допускается предоставление клиенту информации о финансовом продукте способом, который может создать у клиента ошибочное представление о гарантированности доходности, отсутствии рисков либо иных характеристиках финансового продукта.
41. Рекламные, презентационные, информационные и иные материалы о финансовых продуктах должны соответствовать информации, содержащейся в КИД, и не могут противоречить сведениям о рисках, ограничениях и расходах, связанных с финансовым продуктом.
42. Актуальные редакции КИД подлежат размещению в местах обслуживания клиентов, на интернет-ресурсе Общества, в мобильном приложении и (или) личном кабинете клиента при наличии соответствующих технических возможностей.
43. В случае внесения изменений в характеристики финансового продукта, способных оказать существенное влияние на права, обязанности, риски или расходы клиента, Общество обеспечивает своевременную актуализацию Ключевого информационного документа и доведение соответствующей информации до клиентов в порядке, установленном внутренними документами Общества.
44. Департамент продаж обеспечивает хранение актуальных и архивных версий КИД, а также контроль их применения работниками Общества.
45. Работники Общества, осуществляющие консультирование клиентов и реализацию финансовых продуктов, проходят первоначальное и периодическое обучение по вопросам раскрытия информации, защиты прав клиентов и недопущения

недобросовестных практик. Проверка знаний может проводиться в форме тестирования с вариантами ответов. Организацию обучения и тестирования обеспечивает руководитель ДП совместно с иными заинтересованными подразделениями.

Глава 5. Особенности раскрытия информации и обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения

46. Раскрытие информации для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения осуществляется с учетом их потребностей и особенностей. Общество доводит до сведения указанных клиентов, помимо информации, предусмотренной настоящими Правилами, сведения:

1) о доступных каналах обслуживания и порядке их использования;
2) о наличии и режиме работы адаптированных помещений обслуживания офиса Общества, при их наличии;
3) о наличии и порядке использования устройств самообслуживания, доступных для соответствующей категории клиентов, при их наличии;
4) о доступных форматах получения документов и информации;
5) о возможности ограничения или отключения отдельных каналов обслуживания по заявлению клиента или его представителя;
6) об ограничениях при обслуживании посредством интернет-ресурса, мобильного приложения, личного кабинета клиента и порядке их установления;
7) о способах подписания документов и подтверждения волеизъявления клиента;
8) о способах получения консультаций работников Общества при обслуживании посредством интернет-ресурса Общества, мобильного приложения и личного кабинета клиента.

47. Информация лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения предоставляется в доступной для восприятия форме с учетом заявленных клиентом потребностей, выбранного им способа коммуникации и технических возможностей Общества. При взаимодействии с таким клиентом работник Общества уточняет непосредственно у клиента необходимость оказания помощи и предпочтительный способ получения информации. Помощь оказывается с согласия клиента и не должна ограничивать самостоятельность клиента при принятии инвестиционного решения, выборе финансового продукта, подписании документов или подтверждении своего волеизъявления.

48. При обслуживании незрячих и слабовидящих клиентов работник Общества:

1) взаимодействует непосредственно с клиентом, а не с сопровождающим его лицом, если клиентом не выбран иной способ взаимодействия;
2) по просьбе клиента оказывает помощь в ориентировании в помещении Общества;
3) предоставляет информацию о финансовом продукте, его существенных условиях, комиссиях, расходах, ограничениях и рисках в доступном для клиента формате;
4) по просьбе клиента зачитывает вслух предоставляемую информацию и (или) положения документов, подлежащих ознакомлению клиентом;
5) предоставляет клиенту необходимое время для ознакомления с документами, получения разъяснений и принятия самостоятельного решения;
6) разъясняет доступные способы подписания документов и подтверждения волеизъявления клиента.

Наличие нарушения зрения само по себе не является основанием для обязательного участия сопровождающего лица или представителя клиента, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

49. При обслуживании клиентов с нарушениями слуха и (или) речи работник Общества:

1) уточняет у клиента предпочтительный способ общения и получения информации;
2) обеспечивает возможность использования доступного способа коммуникации, в том числе письменного и (или) электронного общения;
3) при устном общении говорит четко и внятно, находясь по возможности лицом к клиенту;
4) по просьбе клиента повторяет или дополнительно разъясняет предоставленную информацию без изменения ее содержания;
5) обеспечивает возможность получения информации о финансовом продукте, его существенных условиях, комиссиях, расходах, ограничениях и рисках в письменной и (или) электронной форме;
6) предоставляет клиенту необходимое время для ознакомления с информацией и принятия самостоятельного решения.

По желанию клиента при обслуживании может присутствовать сопровождающее лицо, переводчик жестового языка, тифлосурдопереводчик либо надлежащим образом уполномоченный представитель клиента. Присутствие сопровождающего лица или переводчика не освобождает работника Общества от обязанности взаимодействовать непосредственно с клиентом и удостовериться, что волеизъявление исходит от самого клиента, за исключением случаев осуществления полномочий надлежащим образом уполномоченным представителем.

50. При дистанционном обслуживании лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения посредством интернет-ресурса, мобильного приложения и (или) личного кабинета клиента Общество доводит до клиента информацию:

1) ё клиента или его представителя.

51. Общество обеспечивает постоянный и свободный доступ клиентов к общей информации о финансовых продуктах в офисах Общества, на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении Общества. Общая информация о финансовых продуктах поддерживается в актуальном состоянии и предоставляется клиентам бесплатно. При размещении и предоставлении такой информации Общество принимает разумные и доступные меры по обеспечению возможности ее получения лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения с учетом используемых каналов обслуживания и технических возможностей Общества.

52. Работники Общества, непосредственно взаимодействующие с клиентами, соблюдают принципы уважительного и корректного отношения, обращаются непосредственно к клиенту независимо от присутствия сопровождающего лица, оказывают помощь с согласия клиента, уточняют предпочтительный способ коммуникации и необходимый объем помощи, не допускают навязывания помощи или способа обслуживания и обеспечивают конфиденциальность информации о клиенте. Такие работники проходят ознакомление и (или) обучение по вопросам особенностей обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения в порядке, установленном внутренними документами Общества.

Глава 6. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления брокерских услуг

53. Клиенты вправе обращаться в Общество с жалобами и предложениями по вопросам, возникшим в процессе предоставления брокерских услуг, связанных с деятельностью Общества и обязаны получить ответ в соответствии с установленными сроками рассмотрения. Клиенты вправе обращаться в Общество через своих уполномоченных представителей на основании доверенности, а также в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
54. Все обращения клиентов подлежат обязательному приему и регистрации, рассмотрению уполномоченным органом/структурным подразделением (работником) Общества и предоставлению обратной связи в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, ВД и настоящими Правилами.
55. По устным и электронным обращениям ответ предоставляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления обращения, по письменным – не позднее 10 (десяти) рабочих дней.
56. Клиент может обратиться в Общество по следующим каналам:
    1) устно - при непосредственном обращении Клиента в Общество или по телефону Общества.

    При обращении по телефону осуществляется запись телефонного разговора с Клиентом с уведомлением его об этом в начале разговора;
    2) письменно - посредством направления в Общество письма нарочно или почтовой /курьерской связью на юридический адрес Общества: г. Алматы, Медеуский район, пр. Достык 140, 4й этаж;
    3) электронно - через дистанционные системы Общества, включая электронную почту info@sqif.kz, мессенджеры (WhatsApp, Telegram).
57. Уполномоченные лица Общества проводят личный прием физических и юридических лиц, а также их представителей 2 (два) раза в месяц в соответствии с графиком приема, установленным Председателем Правления Общества. Прием проводится по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических и юридических лиц дни и часы. Если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом Общества во время приема (требует детального рассмотрения), оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением.
58. Письменные обращения Клиентов регистрируются в соответствующем журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с ВД.
59. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.
60. Обращения, поступившие в Общество в устной форме (по телефону или при личном посещении Клиентом) рассматриваются незамедлительно и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение Клиента предоставляется сразу. В случае

если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно регистрируется в порядке, установленном Обществом, и рассматривается в течение 5 (пяти) рабочих дней.

61. Письменное обращение рассматривается до 10 (десяти) рабочих дней (если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан), по нему Клиент получает письменный ответ. Оно должно быть подписано Клиентом или его уполномоченным представителем и содержать следующую информацию:
    1) фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента физического лица или уполномоченного представителя Клиента, или наименование Клиента юридического лица;
    2) индивидуальный идентификационный номер (для Клиентов физических лиц), бизнес идентификационный номер (для Клиентов юридических лиц), или другой идентификатор или данные документа, удостоверяющего личность представителя Клиента или его копия;
    3) контактный телефонный номер Клиента или уполномоченного представителя Клиента;
    4) почтовый адрес/электронный адрес (при наличии);
    5) предмет обращения (суть и детали обращения);
    6) желаемый канал обратной связи. Допускается прием обращений, если отсутствие документов, указанных в подпунктах 2), 4), 6), настоящего пункта, при наличии всех остальных. При приеме данного обращения проставляется дата регистрации обращения и регистрационный номер обращения.
62. Обращения, по которым невозможно установить авторство и контакты для обратной связи, признаются анонимными. Срок исполнения в данном случае не указывается. Анонимные обращения рассматриваются, ответ по ним не предоставляется.
63. В случае недостаточности информации, изложенной в обращении, Общество вправе запросить у Клиента дополнительную информацию/документы.
64. По обращениям, для рассмотрения которых требуются получение информации от иных субъектов рынка или дополнительное рассмотрение, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 10 (десять) рабочих дней. При этом работник Общества, ответственный за рассмотрение обращения, направляет в адрес Клиента, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, не позже 1 (одного) рабочего дня до окончания срока рассмотрения, согласно типу обращения.
65. При рассмотрении обращений Клиента Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, а также информирование Клиента о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.
66. Устный/письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения обращения предоставляется на государственном языке и/или языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие требования законодательства Республики Казахстан, ВД, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства

рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.

67. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента Общество принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

68. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Общества.

69. Письменный ответ направляется клиенту способом, предусмотренным договором об оказании брокерских услуг и услуг номинального держания либо способом, указанным в обращении.

70. Ответ считается доставленным, если он направлен Клиенту:

1) по месту жительства, указанному в обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении;
2) на адрес электронной почты;
3) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором об оказании брокерских услуг и услуг номинального держания, обеспечивающих фиксирование получение ответа Клиентом.

71. При явке Клиента в Общество ответ вручается под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

72. Лицо, направившее устное или письменное (в том числе электронное) обращение, несет персональную ответственность за дачу ложных сведений и клевету о работниках Общества и его деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан и ВД.

Глава 7. Программа повышения финансовой грамотности

73. Общество признает повышение финансовой грамотности клиентов одним из ключевых элементов обеспечения защиты прав и законных интересов клиентов, предупреждения недобросовестных практик и формирования осознанного подхода к принятию инвестиционных решений.

74. Общество принимает меры, направленные на повышение уровня знаний и осведомленности клиентов о финансовых продуктах, инвестиционных рисках, особенностях функционирования финансового рынка, а также правах и обязанностях клиентов при получении брокерских услуг.

75. В целях повышения финансовой грамотности клиентов Общество разрабатывает и реализует Программу повышения финансовой грамотности (далее – Программа).

76. Разработка и актуализация Программы осуществляется ДПП , который является ответственным подразделением за организацию мероприятий по повышению финансовой грамотности клиентов, координацию исполнения Программы и мониторинг ее эффективности.

77. Структурные подразделения Общества вправе направлять в ДП предложения по включению в Программу мероприятий, тем для обучения, информационных материалов и иных инициатив, направленных на повышение финансовой грамотности клиентов. ДП осуществляет сбор, анализ и консолидацию поступивших предложений и формирует проект Программы.
78. Проект Программы подлежит согласованию с Юридическим департаментом, подразделением по управлению рисками и иными заинтересованными структурными подразделениями Общества в соответствии с внутренними процедурами согласования документов.
79. Программа утверждается Председателем Правления Общества не реже одного раза в год. При необходимости, в том числе в случае изменения законодательства Республики Казахстан, продуктовой линейки Общества, результатов оценки эффективности Программы либо выявления поведенческих рисков, в Программу могут вноситься изменения и дополнения до истечения срока ее действия.
80. Программа реализуется на постоянной основе на государственном и русском языках при взаимодействии с клиентами в офисах Общества, посредством интернет-ресурса, мобильного приложения, личного кабинета клиента и иных каналов обслуживания.
81. Программа должна содержать:
    1) цели и задачи мероприятий по повышению финансовой грамотности;
    2) перечень мероприятий, планируемых к проведению в отчетном периоде;
    3) сроки и периодичность проведения мероприятий;
    4) формат проведения мероприятий;
    5) ответственных подразделений и работников;
    6) порядок оценки эффективности мероприятий
    7) иные условия (при необходимости).
82. В рамках реализации Программы Общество вправе использовать различные формы повышения финансовой грамотности, включая:
    1) подготовку и публикацию обучающих, информационных и методических материалов;
    2) размещение на интернет-ресурсе Общества статей, памяток, видеоматериалов и ответов на часто задаваемые вопросы (FAQ);
    3) проведение обучающих семинаров, вебинаров, конференций, круглых столов, презентаций и иных образовательных мероприятий;
    4) подготовку обзоров финансового рынка и материалов по инвестиционной тематике;
    5) распространение информационных материалов через мобильное приложение, личный кабинет клиента, социальные сети и иные информационные ресурсы;
    6) иные мероприятия, направленные на повышение уровня финансовой грамотности клиентов.
83. Общество обеспечивает постоянное размещение на своем интернет-ресурсе общедоступных материалов по финансовой грамотности, включая ответы на часто задаваемые вопросы, разъяснения по финансовым продуктам, сведения об инвестиционных рисках и иные информационные материалы.

84. Оценка эффективности Программы осуществляется не реже одного раза в год подразделением, ответственным за защиту прав и законных интересов клиентов, путем анализа:
    1) обращений и жалоб клиентов;
    2) результатов контрольных закупок финансовых продуктов;
    3) случаев приобретения клиентами финансовых продуктов, не соответствующих их потребностям, инвестиционному профилю или уровню знаний;
    4) результатов опросов клиентов и показателей удовлетворенности клиентов;
    5) статистики ознакомления клиентов с обучающими материалами;
    6) результатов мониторинга качества раскрытия информации о финансовых продуктах;
    7) системных проблем, выявленных в процессах предоставления брокерских услуг.
85. По результатам оценки эффективности Программы и анализа поведенческих рисков подразделение, ответственное за защиту прав и законных интересов клиентов, при необходимости направляет в ДРК предложения по актуализации Программы. ДРК обеспечивает внесение соответствующих изменений и представление обновленной редакции Программы на согласование и утверждение в установленном порядке.

Глава 8. Заключительные положения

86. Все изменения и дополнения к Правилам утверждаются Правлением Общества и вступают в силу с момента их утверждения.
87. Если в результате изменения законодательства Республики Казахстан отдельные положения Правил вступают в противоречие с законодательством Республики Казахстан, эти положения автоматически утрачивают силу и Общество применяет обновленные нормы законодательства Республики Казахстан до внесения изменений и дополнений в Правила.
88. Контроль соблюдения требований настоящих Правил осуществляет Департамент продаж, а также иными подразделениями Общества в рамках их компетенции при проведении обучения, мониторинга качества обслуживания клиентов и контрольных мероприятий.