

**«SkyBridge
Invest»**

**Акционерлік
қоғамы**

Алматы қаласы

АО «SkyBridge Invest»

**«SkyBridge
Invest»**

**Акционерное
общество**

город Алматы

**«SKYBRIDGE INVEST» АҚ КЛИЕНТТЕРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ
ҚАҒИДАЛАРЫ ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІ МЕН ШАҒЫМДАРЫН
ҚАРАУ РӘСІМДЕРІ**

Алматы қ., 2026 жыл

МАЗМҰНЫ:

МӘТІНДЕ ПАЙДАЛАНЫЛАТЫН ТЕРМИНДЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР	3
1 КОМПАНИЯ МЕН КЛИЕНТТІҢ ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛЫНЫҢ ЖАЛПЫ ҚАҒИДАТТАРЫ	4
2 МҮГЕДЕКТІГІ БАР АДАМДАРҒА ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ ЖҮРІП-ТҰРУЫ ШЕКТЕУЛІ ТОПТАРЫНА АПҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ	4
3 КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІ МЕН ШАҒЫМДАРЫН ҚАРАУ ТӘРТІБІ.....	5

МӘТІНДЕ ПАЙДАЛАНЫЛАТЫН ТЕРМИНДЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

Активтер	Клиенттің және Компанияның шоттарындағы ақшалай қаражаттар мен қаржы құралдарының жиынтығы;
Брокер	Клиенттің тапсырмасы бойынша, есебінен және мүддесі үшін эмиссиялық бағалы қағаздармен және өзге де қаржы құралдарымен мәмілелер жасайтын, бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушысы ретінде Компания;
Брокерлік шарт	Осы Регламентке сәйкес Брокер мен Клиент арасында жасалатын брокерлік қызметтерді және номиналды ұстау қызметтерін (немесе онсыз) көрсету туралы шарт;
Компания	«SkyBridge Invest» АҚ, БСН 031040003597, уәкілетті орган берген лицензия негізінде клиенттердің шоттарын номиналды ұстаушы ретінде жүргізу құқығымен бағалы қағаздар нарығында брокерлік және дилерлік қызметті жүзеге асыратын ұйым;
Клиент	Бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушысының қызметтерін пайдаланатын немесе пайдалануды жоспарлайтын тұлға;
Клиенттік тапсырыс	Клиенттің Брокерге өзіне тиесілі Активтерге қатысты белгілі бір әрекетті жүзеге асыру туралы нұсқауын қамтитын құжат;
Лицензия	Уәкілетті орган берген және Брокерге бағалы қағаздар нарығындағы қызметтің жекелеген түрлерін жүзеге асыру құқығын беретін құжат;
Өкім	Клиенттің Брокерге номиналды ұстау операциясын жүзеге асыру туралы нұсқауын қамтитын құжат;
Регламент	Компанияның брокерлік қызметін жүзеге асыру регламенті;
ҚР	Қазақстан Республикасы;
Уәкілетті орган/УО	Бағалы қағаздар нарығында қалыптасатын қатынастарды мемлекеттік реттеуді жүзеге асыратын мемлекеттік орган;
ҚҚ	Қаржы құралдары: ақшалай қаражаттар, бағалы қағаздар, оның ішінде туынды бағалы қағаздар, туынды қаржы құралдары, олармен жасалған операциялар нәтижесінде бір ұйымның қаржылық активі және басқа ұйымның қаржылық міндеттемесі немесе үлестік құралы бір мезгілде туындайтын құралдар;
Бағалы қағаз	Мүліктік құқықтарды куәландыратын белгілі бір жазбалар мен өзге де белгілердің жиынтығы.

Осы бөлімде көрсетілмеген ұғымдар мен шартты белгілер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қолданылады және түсіндіріледі.

Компания мен Клиенттің өзара іс-қимылының жалпы қағидаттары

Компания мен Клиенттің өзара іс-қимылы мынадай қағидаттар негізінде жүзеге асырылады:

- Клиент пен Брокер өзара іс-әрекеттерінің барынша ашық, түсінікті және болжамды болуына ұмтылуға тиіс.
- Брокер Клиенттің тиісті клиенттік тапсырмасы, бұйрығы немесе құжатпен ресімделген алдын ала келісімі болмайынша, Клиенттің активтерімен қандай да бір әрекеттерді (операцияларды) жүзеге асыруға құқылы емес.
- Тараптар өзара іс-қимылға әсер етуі мүмкін кез келген ақпараттың өзгеруі немесе пайда болуы туралы бір-бірін дереу хабардар етуге міндетті (деректемелердің немесе өкілдердің өзгеруі; ішкі қағидалардың, нысандардың, тарифтердің өзгеруі; Брокер лицензиясының кері қайтарылуы немесе қолданылуының тоқтатылуы; Клиенттің өз тапсырмасына сәйкес мәміленің орындалуын қамтамасыз ете алмауы және т.б.).
- Тараптар өзара қол жеткізілген келісімдерді адал ниетпен, уақтылы және толық көлемде орындауға міндеттенеді.

Клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлер Қазақстан Республикасының бағалы қағаздар нарығы туралы заңнамасын, Компанияның ішкі құжаттарын, ұсынылатын қаржылық өнімдердің талаптарын және оларға байланысты тәуекелдерді білуге, сондай-ақ Компанияның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен тұрақты түрде оқытудан өтуге тиіс.

Клиенттермен өзара іс-қимыл жасау кезінде жосықсыз практикаларға жол берілмейді, оның ішінде:

- инвестициялық консультациялық қызметтер көрсету кезінде Клиентті оның мәлімделген қажеттіліктеріне сәйкес келмейтін қаржылық өнімді сатып алуға ынталандыру;
- қаржылық өнімнің елеулі талаптары мен тәуекелдері туралы ақпаратты жасыру, бұрмалау немесе толық ашпау;
- объективті инфрақұрылымдық немесе шарттық шектеулерден туындайтын жағдайларды қоспағанда, қаржылық өнімді немесе брокерлік қызметті жүзеге асыратын ұйымды таңдау еркіндігін шектейтін жағдайлар жасау;
- қосымша ақылы қызметтерді күштеп ұсыну, сондай-ақ олардан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасырын ұстау.

Компанияның уәкілетті қызметкерлері бекітілген қабылдау кестесіне сәйкес Клиенттерді және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды жүзеге асырады. Қабылдау кестесі туралы ақпарат Компанияның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен орналастырылады.

Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету ерекшеліктері

Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету Компанияның ішкі құжаттарында көзделген қызмет көрсету арналары арқылы, оның ішінде Компания кеңсесіне жеке жүгіну, мобильді қосымша, интернет-ресурс, жеке кабинет, телефон байланысы, электрондық пошта және өзге де арналар арқылы жүзеге асырылады.

Клиент немесе оның өкілі Компанияға ішкі құжаттарда көзделген жағдайлар мен тәртіпке сәйкес жекелеген қызмет көрсету арналарын шектеу немесе өшіру туралы өтінішпен жүгіне алады. Компания Клиентке мұндай шектеулерді белгілеудің ықтимал салдары туралы,

оның ішінде жекелеген қызметтерді, сервистерді немесе нұсқауларды (өкімдерді) ұсыну тәсілдерін пайдалану мүмкін еместігі туралы хабарлайды.

Интернет-ресурс, мобильді қосымша және жеке кабинет арқылы қызмет көрсету кезінде Компания Клиенттерге брокерлік қызметтер, қаржы құралдары және клиенттік шоттардың жай-күйі туралы ақпарат алу, сондай-ақ тиісті сервистің функционалына сәйкес көзделген көлемде операцияларды жүзеге асыру мүмкіндігін ұсынады. Бұл ретте интернет-ресурстың, мобильді қосымшаның және жеке кабинеттің жекелеген функциялары Клиент пайдаланатын бағдарламалық қамтамасыз етудің, құрылғылардың, бейімдеу құралдарының немесе арнайы қосымшалардың техникалық ерекшеліктеріне байланысты толық немесе ішінара қолжетімсіз болуы мүмкін. Компания Компанияға тиесілі емес бағдарламалық қамтамасыз етумен немесе техникалық құралдармен үйлесімсіздіктен туындаған интернет-ресурстың, мобильді қосымшаның немесе жеке кабинеттің жұмысындағы шектеулер үшін жауапты болмайды.

Құжаттарға қол қою және Клиенттің ерік білдіруін растау Қазақстан Республикасының заңнамасында, Брокерлік шартта және Компанияның ішкі құжаттарында көзделген тәсілдермен, оның ішінде қол қою, электрондық цифрлық қолтаңба, биометриялық сәйкестендіру құралдары, динамикалық сәйкестендіру және Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген өзге де тәсілдер арқылы жүзеге асырылады.

Брокерлік қызмет көрсету, қаржылық өнімдер және қызмет көрсету арналарын пайдалану тәртібі бойынша консультациялар Компания қызметкерлерімен Клиенттерді қабылдау уақытында телефон байланысы, электрондық пошта, Компания кеңсесіне жеке жүгіну арқылы, сондай-ақ Компанияның ішкі құжаттарында көзделген өзге де коммуникация арналары арқылы ұсынылуы мүмкін.

Порядок рассмотрения обращений Клиентов

Клиентпен тиімді өзара қарым-қатынасты қалыптастыру мақсатында Брокер Клиенттердің өтініштері, сондай-ақ шағымдары мен оларды жою бойынша қабылданған шаралар туралы ақпарат тіркелетін арнайы журнал жүргізеді. Клиенттердің келіп түскен өтініштері бойынша ақпарат Компанияда кемінде 5 (бес) жыл сақталуға тиіс.

Компания Клиенттердің өтініштерін, өтінішхаттарын, шағымдары мен талаптарын осы Регламентте белгіленген тәртіпке сәйкес объективті, уақтылы және толық қарайды. Клиенттің Компанияға шағыммен, талаппен немесе өзге де өтінішпен жүгінуіне байланысты Клиенттің құқықтарын шектеуге, оған қызмет көрсету талаптарын нашарлатуға немесе оған қатысты қандай да бір қолайсыз сипаттағы шараларды қолдануға жол берілмейді.

Осы Регламенттің мақсаттары үшін өтініш деп мыналар түсініледі:

- қолма-қол ұсынылған, пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы келіп түскен жазбаша өтініштер;
- телефон арқылы немесе Клиент Компанияға жеке келген кезде келіп түскен ауызша өтініштер.

Интернет-ресурста және (немесе) мобильді қосымшада нақты уақыт режимінде хабарламалар алмасу жүйесі арқылы жіберілген және (немесе) Компанияға тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарламалар Клиенттердің өтініштері болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қарастырылады.

Егер Клиент нақты уақыт режимінде хабарламалар алмасу жүйесі арқылы Компанияның әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) қатысты шағым, талап немесе келіспеушілігін білдіретін хабарлама жіберсе, Клиентке осы Регламентке сәйкес өтініш беру тәртібі түсіндіріледі.

Клиенттердің өтініштеріне жатпайтын өтініштер:

- Компания қызметкерлерінің жұмыс берушіге еңбек және әлеуметтік мәселелер бойынша жолданған, егер олар қызметтер көрсетумен байланысты болмаса, өтініштері, қызметкер бір мезгілде Клиент болып табылатын жағдайларды қоспағанда;
- брокерлік қызметтер көрсетумен байланысты емес акционерлер, қатысушылар, басқару органдарының мүшелері мен Компания арасындағы корпоративтік жанжалдар мен даулар;
- брокерлік қызмет көрсетуге қатысы жоқ шарттар бойынша (жалдау, жеткізу, мердігерлік, аутсорсинг, IT-қолдау) Клиент болып табылмайтын контрагенттердің өтініштері;
- Қазақстан Республикасының заңнамасы туралы ақпарат немесе түсіндірме беру жөніндегі, Компанияның әрекеттеріне қанағаттанбаушылық білдіруді қамтымайтын сұрау салулар;
- Клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуы туралы мәліметтерді қамтымайтын, Компанияның есептілігін (салықтық, статистикалық немесе өзге де) ұсынуына байланысты сұрау салулар;
- Қазақстан Республикасының заңнамасын болжамды бұзу, сыбайлас жемқорлық, теріс пайдалану фактілері туралы, нақты Клиенттің құқықтарының бұзылғанын көрсетпейтін өтініштер;
- нақты Брокерлік шарт бойынша Клиент болып табылмайтын бұқаралық ақпарат құралдарының, кәсіби және қоғамдық бірлестіктердің өтініштері, нақты Клиенттің мүддесі үшін берілген өтініштерді қоспағанда;
- Клиенттердің дербес өтініштерін қамтымайтын, мемлекеттік органдармен бақылау, қадағалау және құқық қолдану мәселелері бойынша хат алмасу;
- мазмұнын және (немесе) өтініш берушінің талаптарын анықтауға мүмкіндік бермейтін өтініштер (оқылмайтын мәтіндер, байланыссыз хабарламалар немесе автоматтандырылған жаппай таралымдар).

Осы бөлімде белгіленген талаптар Компанияның Брокерлік шарт жасасу туралы өтініштерін қарау тәртібіне қолданылмайды.

Клиенттердің өтініштері келесі санаттар бойынша жіктеледі:

- 1) брокерлік шотты ашу және жүргізу;
- 2) клиенттік тапсырыстарды орындау;
- 3) консультациялардың сапасы;
- 4) комиссиялар мен тарифтер;
- 5) мобильді қосымшаның жұмысы;
- 6) интернет-ресурстың жұмысы;
- 7) техникалық ақаулар;
- 8) қызмет көрсету сапасы;
- 9) қаржылық өнімдерді жарнамалау және ілгерілету;
- 10) өзге де мәселелер.

Қосымша түрде өтініштер тәуекел деңгейі бойынша жіктеледі:

- төмен тәуекел;
- орташа тәуекел;
- жоғары тәуекел;
- сыни тәуекел.

Клиенттердің өтініштерін қарау кезінде функциялар мен жауапкершілікті бөлу келесідей жүзеге асырылады:

- Клиенттермен жұмыс департаменті Клиенттердің өтініштерін қабылдауды, тіркеуді және бастапқы өңдеуді қамтамасыз етеді;
- Компанияның құрылымдық бөлімшелері өз құзыреті шегінде Клиенттердің өтініштерін қарау үшін қажетті ақпаратты, құжаттарды, түсіндірмелерді және өзге де материалдарды ұсынуды қамтамасыз етеді;
- Заң департаменті құқықтық талдауды және Компанияның құқықтық ұстанымын дайындауды талап ететін өтініштерді қарауға қатысады;
- Клиенттердің құқықтарын қорғау қызметі жеке тұлға болып табылатын Клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуына мониторинг жүргізеді, Клиенттердің өтініштерін талдайды, Клиенттерге қызмет көрсету процестеріндегі жүйелі кемшіліктерді анықтайды және оларды жою бойынша ұсынымдар әзірлейді;
- Клиенттердің өтініштеріне берілетін жауаптарға Компанияның ішкі құжаттарында белгіленген өкілеттіктерді бөлуге сәйкес Компанияның уәкілетті тұлғалары қол қояды.

Өтініштер мен шағымдарды қабылдау және тіркеу

Өтініш немесе шағым келіп түскен кезде Компания қызметкері өтініш берушінің өкілеттіктерін тексереді және өтінішті өтініштер мен шағымдарды есепке алу журналына тіркейді. Заңды тұлғалардан өтініштер мен шағымдар келіп түскен жағдайда Компания қызметкері қолтанба мен мөрдiң (бар болған жағдайда) Компанияның иелiгiндегi құжаттарға сәйкестiгiн тексеруге құқылы. Өтініштерді қабылдаудан негiзсiз бас тартуға жол берiлмейдi.

Телефон арқылы келіп түскен ауызша өтініштер міндетті түрде тіркелуге тиіс, ал сөйлесулерді жазып алу Клиенттің келісімімен және әңгіме басында бұл туралы хабардар еткеннен кейін жүзеге асырылады. Компанияға ауызша түрде (телефон арқылы немесе Компанияға жеке келген кезде) келіп түскен өтініштер жүгіну сәтінде қаралады. Егер ауызша өтінішті жүгіну кезінде шешу мүмкін болмаса, Клиентке жазбаша өтініш беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

Клиенттердің жазбаша өтініштері Компанияның кіріс корреспонденциясын тіркеу тізіліміне тіркеледі. Клиентке жазбаша өтінішті қабылдағанын растайтын құжат беріледі немесе өтініштің көшірмесіне тіркеу нөмірі мен тіркелген күні көрсетілген белгі қойылады. Өтініштер немесе шағымдар келесі жағдайларда қараусыз қалдырылуға тиіс:

1. өтініште немесе шағымда жауапты жіберу үшін мекенжай немесе өзге де байланыс тәсілі көрсетілмесе;
2. өтініште немесе шағымда өтініш берушіні сәйкестендіруге мүмкіндік беретін мәліметтер болмаса;
3. өтініште немесе шағымда әдепсіз немесе қорлайтын сөздер, Компания қызметкерлерінің немесе өзге тұлғалардың өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне қауіп төндіретін қорқыту сөздері қамтылса;
4. өтініштің немесе шағымның мәтіні оқуға келмесе;
5. өтініш немесе шағым өкілеттігі тиісті түрде расталмаған тұлға тарапынан берілсе.

Осы бөлімнің 2)-5) тармақшаларында көзделген жағдайларда, Компания өтініш келіп түскен күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде, егер өтініш беруші туралы қолда бар мәліметтер негізінде бұл мүмкін болса, өтінішті қараусыз қалдыру себептері туралы өтініш берушіге хабарлайды.

Өтініштер мен шағымдарды қарау

Компания өтініштер мен шағымдарды объективті, жан-жақты және ұсынылған барлық құжаттар мен мәліметтерді ескере отырып қарайды.

Өтінішті немесе шағымды қарау барысында Компания өтініштің мән-жайларын толық әрі жан-жақты қарау үшін қажетті қосымша құжаттарды, мәліметтерді және түсіндірмелерді өтініш берушіден сұратуға құқылы. Қажет болған жағдайда Компания өтініште немесе шағымда көрсетілген фактілер бойынша мүдделі құрылымдық бөлімшелерді тарта отырып, ішкі тексеру (қызметтік тергеу) жүргізеді.

Өтінішті немесе шағымды қарау мерзімі олар тіркелген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспауға тиіс. Қосымша құжаттарды алу немесе өтінішті не шағымды қарау үшін маңызды мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, қарау мерзімі 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін. Қарау мерзімін ұзарту туралы шешім қабылданған күннен бастап Компания 3 (үш) жұмыс күні ішінде Клиентке хабарлайды.

Қарау нәтижелері

Өтінішті немесе шағымды қарау нәтижелері бойынша Компания өтініш берушіге қарау нәтижелері мен қабылданған шешімдер көрсетілген уәжді жауап жібереді. Жазбаша жауап өтініш берілген тілде ұсынылады және мыналарды қамтиды:

- әрбір мәселе бойынша негізделген және уәжді дәлелдерді;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына, Компанияның ішкі құжаттарына және Брокерлік шарт талаптарына сілтемелерді;
- анықталған нақты мән-жайлардың сипаттамасын;
- шешімге шағымдану құқығы туралы түсіндірмені.

Жауапқа уәкілетті тұлға қол қояды және Клиентке Брокерлік шартта көзделген тәсілмен беріледі. Клиент немесе оның өкілі жеке келген жағдайда, жауап Клиентке немесе оның өкіліне қол қою арқылы табысталады және бұл туралы тіркеу журналында белгі жасалады.

Бұзушылықтар анықталған жағдайда Компания оларды жою, Клиенттің бұзылған құқықтарын қалпына келтіру (тиісті негіздер болған жағдайда) және алдағы уақытта осындай бұзушылықтардың алдын алу үшін қажетті шараларды қабылдайды.

Келіп түскен өтініш немесе шағым, оны қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы ақпарат Клиенттердің өтініштері мен шағымдарын тіркеу журналында көрсетіледі және Компанияның ішкі құжаттарына сәйкес сақталады.

Жеке тұлға, жеке кәсіпкер немесе шағын кәсіпкерлік субъектісі болып табылатын Клиент Компанияға жүгінгеннен кейін, Компания Клиенттің мүліктік талабын қанағаттандырудан бас тартқан немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерде Компаниядан жауап алмаған жағдайларда қаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

Бұл жағдайда Компания өз құзыреті шегінде қаржы омбудсманымен өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді, қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынады, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайлар мен тәртіпке сәйкес қаржы омбудсманының шешімдерін орындау бойынша шаралар қабылдайды.