

**«SkyBridge
Invest»**

**Ақционерлік
қоғамы**

Алматы қаласы

АО «SkyBridge Invest»

**«SkyBridge
Invest»**

**Акционерное
общество**

город Алматы

**ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ И ПРОЦЕДУРЫ
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ АО «SKYBRIDGE
INVEST»**

г. Алматы, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ:

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ТЕКСТЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	3
1 ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА	4
2 ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ.....	4
3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ	5

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ТЕКСТЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Активы	Совокупность денег и финансовых инструментов, находящихся на счетах Клиента и Компании;
Брокер	Компания, как профессиональный участник рынка ценных бумаг, совершающий сделки с эмиссионными ценными бумагами и иными финансовыми инструментами по поручению, за счет и в интересах Клиента;
Брокерский договор	Договор об оказании брокерских услуг и услуг номинального держания (или без такового), заключаемый между Брокером и Клиентом в соответствии с настоящими Правилами;
Компания	АО «SkyBridge Invest», БИН 031040003597, осуществляющее брокерскую и дилерскую деятельность на рынке ценных бумаг с правом ведения счетов клиентов в качестве номинального держателя на основании лицензии, выданной уполномоченным органом;
Клиент	Лицо, пользующееся или намеренное воспользоваться услугами профессионального участника рынка ценных бумаг;
Клиентский заказ	Документ, предоставляемый Клиентом Брокеру, с указанием осуществления определенного действия в отношении принадлежащих ему Активов;
Лицензия	Документ, выданный уполномоченным органом и предоставляющий Брокеру право на осуществление отдельных видов деятельности на рынке ценных бумаг;
Приказ	Документ, предоставляемый Клиентом Брокеру с указанием осуществления операции номинального держания;
Регламент	Регламент осуществления брокерской деятельности Компании;
РК	Республика Казахстан;
Уполномоченный орган/УО	Государственный орган, осуществляющий государственное регулирование отношений, складывающихся на рынке ценных бумаг;
ФИ	Финансовые инструменты: деньги, ценные бумаги, включая производные ценные бумаги, производные финансовые инструменты, в результате операций с которыми одновременно возникают финансовый актив у одной организации и финансовое обязательство или долевого инструмент у другой;
Ценная бумага	Совокупность определенных записей и других обозначений, удостоверяющих имущественные права.

Понятия и условные обозначения, не указанные в настоящей главе, используются и толкуются в соответствии с законодательством РК.

Общие принципы взаимодействия Компании и Клиента

Взаимодействие Компании и Клиента выстраивается на следующих принципах:

- Клиент и Брокер должны стремиться к максимальной прозрачности, понятности и предсказуемости действий друг друга.
- Брокер не может совершать каких-либо действий (операций) с Активами Клиента, не имея на то соответствующего Клиентского заказа или Приказа или документальным образом закрепленных предварительных договоренностей.
- Стороны должны незамедлительно уведомлять друг друга об изменении либо появлении любой информации, так или иначе способной повлиять на их взаимодействие (изменение реквизитов или представителей; изменение внутренних правил, форм, тарифов; отзыв или приостановка лицензии Брокера; неспособность Клиента обеспечить исполнение сделки в соответствии с поручением Клиента и т.д.).
- Стороны обязуются добросовестно, своевременно и в полном объеме исполнять достигнутые друг с другом договоренности.

Работники, взаимодействующие с Клиентами, должны обладать знаниями законодательства Республики Казахстан о рынке ценных бумаг, Внутренних документов Компании, условий предоставляемых финансовых продуктов и связанных с ними рисков, а также регулярно проходить обучение в порядке, установленном Внутренними документами Компании.

При взаимодействии с Клиентами не допускаются недобросовестные практики, включая:

- побуждение Клиента к приобретению финансового продукта, не соответствующего его заявленным потребностям при предоставлении услуг по инвестиционному консультированию;
- сокрытие, искажение или неполное раскрытие информации о существенных условиях и рисках финансового продукта;
- создание условий, ограничивающих свободу выбора финансового продукта или организации, осуществляющей брокерскую деятельность, за исключением случаев, обусловленных объективными инфраструктурными, договорными ограничениями;
- навязывание дополнительных платных услуг, а также сокрытие информации о праве отказаться от их приобретения.

Уполномоченные работники Компании осуществляют личный прием Клиентов и представителей юридических лиц в соответствии с утвержденным графиком приема. Информация о графике приема размещается в порядке, установленном внутренними документами Компании.

Особенности обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения

Обслуживание лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения осуществляется посредством личного обращения в офис Компании, мобильного приложения, интернет-ресурса, личного кабинета, телефонной связи, электронной почты и иных каналов обслуживания, предусмотренных внутренними документами Компании.

Клиент или его представитель вправе обратиться в Компанию с заявлением об ограничении либо отключении отдельных каналов обслуживания в случаях и порядке, предусмотренных внутренними документами Компании. Компания информирует Клиента о возможных последствиях установления таких ограничений, включая невозможность использования отдельных услуг, сервисов или способов подачи распоряжений.

При обслуживании посредством интернет-ресурса, мобильного приложения и личного кабинета Компания предоставляет Клиентам возможность получения информации о брокерских услугах, финансовых инструментах и состоянии клиентских счетов, а также совершения операций в объеме, предусмотренном функционалом соответствующего сервиса. При этом отдельные функции интернет-ресурса, мобильного приложения и личного кабинета могут быть полностью или частично недоступны вследствие технических особенностей программного обеспечения, устройств, средств адаптации либо специализированных приложений, используемых Клиентом. Компания не несет ответственности за ограничения в работе интернет-ресурса, мобильного приложения или личного кабинета, вызванные несовместимостью с программным обеспечением или техническими средствами, не принадлежащими Компании.

Подписание документов и подтверждение волеизъявления Клиента осуществляются способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, Брокерским договором и Внутренними документами Компании, включая собственноручную подпись, электронную цифровую подпись, средства биометрической идентификации, динамической идентификации и иные способы, допускаемые законодательством Республики Казахстан.

Консультации по вопросам брокерского обслуживания, финансовых продуктов и порядка использования каналов обслуживания могут предоставляться работниками Компании посредством телефонной связи, электронной почты, личного обращения в офис Компании в часы приема Клиентов, а также посредством иных каналов коммуникации, предусмотренных Внутренними документами Компании.

Порядок рассмотрения обращений Клиентов

Для построения эффективных отношений с Клиентом, Брокером ведется специальный журнал обращений Клиентов, а также претензий, и информацию о мерах по их устранению. Информация по полученным обращениям Клиентов подлежит хранению Компанией не менее 5 (пяти) лет.

Компания рассматривает обращения, заявления, жалобы и претензии Клиентов объективно, своевременно и в порядке, установленном настоящим Регламентом. Не допускается ограничение прав Клиента, ухудшение условий его обслуживания либо применение к нему каких-либо мер неблагоприятного характера в связи с обращением Клиента в Компанию с жалобой, претензией или иным обращением.

Для целей настоящего Регламента под обращением понимаются:

- письменные обращения, поступившие нарочно, по почте, либо по электронной почте;
- устные обращения, поступившие по телефону либо при личном посещении Клиентом Компании.

Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на Компанию, не признаются обращениями Клиентов и рассматриваются как запросы информационного характера. В случае направления Клиентом посредством системы обмена сообщениями в реальном времени жалобы, требования или несогласия с действиями (бездействием) Компании, Клиенту разъясняется порядок подачи обращения в соответствии с Регламентом.

Не относятся к обращениям Клиентов следующие обращения:

- обращения работников Компании к работодателю по трудовым и социальным вопросам, если они не связаны с предоставлением услуг, за исключением случаев, когда работник одновременно является Клиентом;
- корпоративные конфликты и споры между акционерами, участниками, членами органов управления и Компанией, не связанные с оказанием брокерских услуг;
- обращения контрагентов, не являющихся клиентами, по договорам, не относящимся к оказанию брокерских услуг (аренда, поставка, подряд, аутсорсинг, ИТ-сопровождение);
- запросы информации или разъяснений законодательства Республики Казахстан, не содержащие выражения неудовлетворенности действиями Компании;
- запросы, связанные с предоставлением Компанией отчетности (налоговая, статистическая или другая), если не содержат сведений о нарушении прав и законных интересов Клиента;
- обращения о предполагаемых нарушениях законодательства Республики Казахстан, коррупции, злоупотреблениях без указания нарушения прав конкретного Клиента;
- обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений, не являющихся клиентами по конкретному Брокерскому договору, за исключением обращений в интересах конкретного Клиента;
- переписка с государственными органами по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельных обращений Клиентов;
- обращения, не позволяющие установить их содержание и (или) требования заявителя (нечитаемые тексты, бессвязные сообщения или массовые автоматизированные рассылки).

Требования, установленные настоящим разделом, не распространяются на рассмотрение Компанией заявлений на заключение Брокерского договора.

Обращения Клиентов классифицируются по следующим категориям:

- 1) открытие и ведение брокерского счета;
- 2) исполнение клиентских заказов;
- 3) качество консультаций;
- 4) комиссии и тарифы;
- 5) работа мобильного приложения;
- 6) работа интернет-ресурса;
- 7) технические сбои;
- 8) качество обслуживания;
- 9) реклама и продвижение финансовых продуктов;
- 10) иные вопросы.

Дополнительно обращения классифицируются по степени риска:

- низкий риск;
- средний риск;
- высокий риск;
- критический риск.

Распределение функций и ответственности при рассмотрении обращений Клиентов осуществляется следующим образом:

- Департамент по работе с клиентами, обеспечивает прием, регистрацию и первичную обработку обращений Клиентов;

- Структурные подразделения Компании в пределах своей компетенции обеспечивают предоставление информации, документов, пояснений и иных материалов, необходимых для рассмотрения обращений Клиентов;
- Юридический департамент участвует в рассмотрении обращений, требующих правового анализа, и подготовке правовой позиции Компании;
- Служба по защите прав клиентов осуществляет мониторинг соблюдения прав и законных интересов клиентов-физических лиц, анализирует обращения Клиентов, выявляет системные недостатки в процессах обслуживания Клиентов и вырабатывает рекомендации по их устранению;
- ответы на обращения Клиентов подписываются уполномоченными лицами Компании в соответствии с распределением полномочий, установленным Внутренними документами Компании.

Принятие и регистрация обращений и жалоб

При поступлении обращения или жалобы сотрудник Компании осуществляет проверку полномочий заявителя и регистрацию обращения в журнале учета обращений и жалоб. При поступлении обращений и жалоб от юридических лиц сотрудник Компании вправе проверить подпись и печать (при наличии) на соответствие документам, имеющимся в распоряжении Компании. Необоснованный отказ в приеме обращений не допускается.

Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с согласия Клиента при уведомлении об этом в начале разговора. Обращения, поступившие в Компанию в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, Клиенту разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

Письменные обращения Клиентов регистрируются в реестре входящей корреспонденции Компании. Клиенту предоставляется документ, подтверждающий прием письменного обращения, либо делается отметка на копии обращения с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

Обращения или жалобы подлежат оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

1. в обращении или жалобе не указан адрес либо иной способ направления ответа заявителю;
2. в обращении или жалобе отсутствуют сведения, позволяющие идентифицировать заявителя;
3. обращение или жалоба содержат нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу работников Компании либо иных лиц;
4. текст обращения или жалобы не поддается прочтению;
5. обращение или жалоба поданы лицом, полномочия которого не подтверждены надлежащим образом.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2)-5) настоящего раздела, Компания в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения обращения уведомляет заявителя о причинах оставления обращения без рассмотрения, если это возможно исходя из имеющихся сведений о заявителе.

Рассмотрение обращений и жалоб

Компания рассматривает обращения и жалобы объективно, всесторонне и с учетом всех представленных документов и сведений.

В процессе рассмотрения обращения или жалобы Компания вправе запросить у заявителя дополнительные документы, сведения и пояснения, необходимые для полного и всестороннего рассмотрения обстоятельств обращения. При необходимости Компания проводит внутреннюю проверку (служебное расследование) по фактам, изложенным в обращении или жалобе, с привлечением заинтересованных структурных подразделений.

Срок рассмотрения обращения или жалобы не должен превышать 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня их регистрации. В случае необходимости получения дополнительных документов либо установления обстоятельств, имеющих существенное значение для рассмотрения обращения или жалобы, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней. О продлении срока рассмотрения Компания уведомляет Клиента в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

Результаты рассмотрения

По результатам рассмотрения обращения или жалобы Компания направляет заявителю мотивированный ответ с изложением результатов рассмотрения и принятых решений. Письменный ответ предоставляется на языке обращения и содержит:

- обоснованные и мотивированные доводы по каждому вопросу;
- ссылки на законодательство Республики Казахстан, Внутренние документы Компании и условия Брокерского договора;
- описание установленных фактических обстоятельств;
- разъяснение права на обжалование решения.

Ответ подписывается уполномоченным лицом и передается Клиенту способом, предусмотренным Брокерским договором. При личной явке ответ вручается под роспись Клиенту или его представителю с отметкой в журнале регистрации.

В случае выявления нарушений Компания принимает необходимые меры по их устранению, восстановлению нарушенных прав Клиента (при наличии оснований) и предотвращению аналогичных нарушений в дальнейшем.

Информация о поступившем обращении или жалобе, результатах рассмотрения и принятых мерах фиксируется в журнале обращений и жалоб Клиентов и хранится в соответствии с внутренними документами Компании.

Клиент, являющийся физическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо субъектом малого предпринимательства, после обращения в Компанию вправе обратиться к финансовому омбудсману в случаях отказа Компании в удовлетворении имущественного требования Клиента либо неполучения ответа Компании в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан. В таком случае Компания обеспечивает взаимодействие с финансовым омбудсманом в пределах своей компетенции, предоставляет необходимые документы и сведения, а также принимает меры по исполнению решений финансового омбудсмана в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.