



FINCRAFT
INVESTMENT HOUSE



«УТВЕРЖДЕНО»
Решением Правления
АО «Fincraft»
Протокол № 001-07-19
от « 07 » 2019 г.

«СОГЛАСОВАНО»
с Департаментом риск-менеджмента
АО «Fincraft» _____

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ

Алматы, 2019 год

Введение	<p>В настоящих Правилах об общих условиях проведения операций АО «Fincraft» (далее - Правила) используются следующие сокращения и понятия:</p> <p>РК – Республика Казахстан;</p> <p>Уполномоченный орган – государственный орган, осуществляющий регулирование и надзор финансового рынка и финансовых организаций.;</p> <p>Брокер - акционерное общество «Инвестиционный дом «Fincraft» - профессиональный участник рынка ценных бумаг, совершающий сделки с эмиссионными ценными бумагами и иными финансовыми инструментами по поручению, за счет и в интересах Клиента;</p> <p>Клиенты – физические, юридические лица (резиденты/нерезиденты Республики Казахстан), являющиеся потребителями услуг Брокера;</p> <p>Брокерская услуга - услуга Брокера по совершению сделок с эмиссионными ценными бумагами и иными финансовыми инструментами по поручению, за счет и в интересах Клиента, осуществляемая Брокером на основании лицензии уполномоченного органа на осуществление деятельности на рынке ценных бумаг;</p> <p>БДД – подразделение Брокера по расчетам и отчетности по брокерской (дилерской) деятельности.</p> <p>Финансовый инструмент – ценные бумаги, включая производные ценные бумаги, производные финансовые инструменты и другие финансовые инструменты, в результате операций с которыми одновременно возникают финансовый актив у одного лица и финансовое обязательство или долевой инструмент - у другого.</p> <p>Настоящий регламент разработан на основании Закона Республики Казахстан «О рынке ценных бумаг» от 2 июля 2003 года №461-ІІ, Правил осуществления брокерской деятельности, утвержденных Постановлением Правления Национального Банка РК от 3 февраля 2014 года №9, других нормативных правовых актов РК, внутренних документов Общества.</p>
Общие условия оказания услуг	<p>Брокер гарантирует тайну по операциям своих Клиентов, а также тайну имущества, находящегося в номинальном держании Брокера. Должностные лица, работники и иные лица, которые в силу осуществления своих служебных обязанностей получили доступ к сведениям, составляющим коммерческую тайну, за их разглашение несут предусмотренную законом ответственность, за исключением раскрытия коммерческой тайны лицам и по основаниям, прямо предусмотренным законодательством Республики Казахстан.</p> <p>Брокер соблюдает требования законодательства РК о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма, и вправе вводить определенные требования, запреты и ограничения к проводимым Клиентами операциям, вытекающие из требований законодательства РК. Брокер вправе запрашивать удостоверяющие документы о происхождении средств Клиента.</p> <p>Брокер и Клиенты имеют права, несут обязанности и ответственность в соответствии с действующим законодательством РК и договором об оказании брокерских услуг.</p> <p>До заключения договора о брокерском обслуживании с Клиентом Брокер:</p>

	<p>1) представляет Клиенту:</p> <ul style="list-style-type: none"> – информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заключению договора о брокерском обслуживании; – информацию об условиях предоставления услуг и перечень необходимых документов для заключения договора о брокерском обслуживании; – информацию об ответственности и возможных рисках Клиента в случае невыполнения обязательств по договору о брокерском обслуживании; – консультации по возникшим у Клиента вопросам; – проект Договора о брокерском обслуживании (по желанию клиента); <p>2) предоставляет Клиенту необходимое время на ознакомление с условиями договора о брокерском обслуживании;</p> <p>3) информирует Клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам к Брокеру, в уполномоченный орган или в суд. В этих целях Клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах Брокера, уполномоченного органа;</p> <p>4) обеспечивает конфиденциальность предоставленной Клиентом информации.</p>		
<p>Права, обязанности и ответственность Брокера и Клиентов</p>	<p>Брокер и Клиенты имеют права, несут обязанности и ответственность в соответствии с действующим законодательством РК и договором об оказании брокерских услуг (далее – договор).</p> <p>Договоры между Брокером и Клиентами заключаются по типовым формам, разработанным и утвержденным Брокером в установленном порядке.</p> <p>Различаются (а) договоры, подписываемые со стороны Брокером и со стороны Клиента и (б) договоры присоединения - условия проведения операций, оказания услуг, правоотношений сторон, которые клиент одобряет и к которым присоединяется путем подписания соответствующего заявления.</p> <p>В договоры, подписываемые со стороны Брокера и Клиента, изменения и дополнения вносятся только по договоренности сторон, если иное не предусмотрено условиями соответствующего договора.</p> <p>В договоры присоединения изменения и дополнения вносятся Брокером в одностороннем порядке. Типовые формы договора о брокерском обслуживании и перечень необходимых документов для его заключения размещаются Брокером на корпоративном сайте. Клиент, подписывая заявление о присоединении заранее одобряет все изменения и дополнения, которые будут вноситься в договор присоединения в будущем. При внесении изменений и дополнений в договор присоединения, новая редакция договора размещается на корпоративном веб-сайте Брокера для ознакомления Клиентов. При несогласии с внесенными изменениями и дополнениями Клиент вправе расторгнуть договор путем подачи Брокеру соответствующего заявления в порядке, установленном соответствующим договором.</p>		
<p>Шаг процесса</p>	<p>Описание процесса</p>	<p>Ответственное подразделение</p>	<p>Ответственные за контроль</p>

<p>1. Встреча с Клиентом</p>	<p>Привлечение Клиента на брокерское обслуживание осуществляется непосредственно сотрудниками подразделения по работе с Клиентами Брокера.</p> <p>Данные лица осуществляют консультирование Клиента об услугах, оказываемых Брокером, а также по представлению и заполнению необходимых документов для заключения с Брокером договора об оказании брокерских услуг.</p>	<p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p>
<p>2. Утверждение тарифов</p>	<p>В отношении тарифов за оказание Брокерской действуют утвержденные Брокером тарифы.</p> <p>Брокер размещает в помещениях офиса, в местах, доступных для обозрения и ознакомления актуальную информацию о ставках и тарифах за услуги, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).</p> <p>Информация о тарифах на Банковскую услугу размещается также на корпоративном веб-сайте Брокера.</p> <p>В случае, если Брокер утверждает изменения/дополнения в ставки и тарифы на проведение услуг, применяются ставки и тарифы, утвержденные уполномоченным органом на последнюю дату. При этом, прежние тарифы автоматически утрачивают силу.</p> <p>В рамках предельных величин Брокером могут быть установлены индивидуальные тарифы отдельным Клиентам (категориям Клиентов).</p> <p>При необходимости изменения установленных Брокером тарифов для Клиента, вопрос выносится на рассмотрение уполномоченного органа Брокера.</p>	<p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p>
<p>3. Заключение Договора и формирование клиентского досье</p>	<p>По результатам консультирования Клиента оформляются и подписываются заявление о присоединении к договору об оказании брокерских услуг (далее - договор) и другие необходимые документы, определенные Брокером. В некоторых случаях предусматривается заключение договора с Клиентом по индивидуальной форме (подписываемый договор).</p> <p>Перед заключением договора Сотрудник подразделения по работе с клиентами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. осуществляет мероприятия в соответствии с Правилами внутреннего контроля по противодействию легализации (отмывания) доходов, 	<p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p>

	<p>полученных незаконным путем и финансированию терроризма (далее - ПОД/ФТ) - идентифицирует Клиента (его представителя, бенефициарного собственника), оценивает риски Клиента с точки зрения его причастности к случаям ПОД/ФТ;</p> <ol style="list-style-type: none">2. проверяет аффилированность данного Клиента с Брокером путем поиска Клиента в списке аффилированных лиц Брокера, предоставленном юридическим подразделением;3. проверяет правильность заполнения документов для заключения договора об оказании брокерских услуг (заявление, согласие на сбор и обработку персональных данных Клиента, анкета «Знай своего клиента», приказов и др.);4. проверяет полноту представленных Клиентом документов для формирования клиентского досье. <p>В случае выявления аффилированности Клиента с Брокером сотрудник по работе с клиентами информирует об этом юридическое подразделение и подразделение по расчетам и отчетности по БДД (далее - БДД). В случае аффилированности вопрос о заключении договора с указанным Клиентом принимается Советом директоров Брокера. Сотрудник Юридического подразделения информирует сотрудника по работе с клиентами о результатах рассмотрения вопроса о заключении договора с Клиентом Советом директоров.</p> <p>Если сотрудник подразделения по работе с клиентами не выявил каких-либо факторов, значительно повышающих риски ОД/ФТ для Брокера по данному Клиенту, сотрудник по работе с клиентами осуществляет процедуры по заключению договора с данным Клиентом.</p> <p>Уровень риска Клиента по ОД/ФТ указывается сотрудником в анкете «Знай своего Клиента».</p> <p>В случае выявления фактов, значительно повышающих риски ОД/ФТ, дальнейшие действия сотрудника по работе с клиентами определены Правилами внутреннего контроля Брокера в целях ПОД/ФТ.</p> <p>Подписанное Клиентом заявление о присоединении к типовому Договору брокерского обслуживания и других форм приложений к договору являются основанием для признания договора заключенным и открытия в системе внутреннего учета Брокера лицевого счета Клиенту.</p>	<p>Юридическое подразделение, Сотрудник, ответственный за организацию работы Совета директоров</p>	<p>Начальник Юридического отдела Курирующий руководитель</p>
--	---	--	--

	<p>Факт заключения договора сотрудником по работе с клиентами фиксируется в Журнале заключенных брокерских договоров.</p> <p>В случае принятия Брокером решения о невозможности заключения договора с Клиентом сотрудник по работе с клиентами направляет письменное уведомление Клиенту о невозможности заключения с ним договора.</p> <p>Сотрудник по работе с клиентами формирует досье Клиента, которое представляет собой файл-регистр, в который подшиваются документы, перечень которых определен договором, Правилами внутреннего контроля по ПОД/ФТ и иные документы, связанные с последующим обслуживанием Клиента. Досье Клиента хранится в подразделении по работе с клиентами.</p> <p>Кроме того, сотрудник по работе с клиентами в программе АИС «Invest Manager» создает электронное досье Клиента в виде карточки Клиента, которая содержит все данные о Клиенте и иные документы в сканированном виде.</p> <p>В целях заключения сделок с финансовыми инструментами, разрешенными к приобретению только за счет средств квалифицированных инвесторов Клиент проходит процедуру идентификации Клиента в целях признания его квалифицированным инвестором согласно требованиям законодательства Республики Казахстан и регламенту признания клиентов Брокера квалифицированными инвесторами.</p> <p>Заявление о присоединении к договору Клиента рассматривается Брокером в сроки, не превышающие с момента предоставления заявления и других необходимых документов 5 (пять) рабочих дней.</p> <p>В случаях, когда в соответствии с заявлением Клиента предоставление услуг предполагается в нестандартном порядке (необходимость изменения стандартных условий, получения и анализа дополнительной информации и документов, рассмотрение документов уполномоченными органами Брокера и др.) заявление рассматривается Брокером в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней с момента предоставления заявления Брокеру.</p> <p>Условием принятия решения по заявлению Клиента о предоставлении Брокерской в сроки, указанные выше, является предоставление Клиентом полного пакета документов, предусмотренного законодательством РК и</p>	<p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p>
--	--	--	--

	<p>внутренними документами Брокера.</p> <p>В случаях представления неполного пакета документов, наличия в них недостатков, необходимости получения дополнительной информации и документов, а также по иным основаниям срок принятия решения по заявлению Клиента о предоставлении услуг прерывается.</p> <p>После перерыва течение срока начинается заново: время, истекшее до перерыва, не засчитывается в новый срок.</p>		
4. Открытие счетов	<p>После заключения с Клиентом договора сотрудник по работе с клиентами с целью открытия субсчета в АО «Центральный депозитарий ценных бумаг» (далее также либо сокращенно «Центральный депозитарий») передает посредством электронной почты БДД сканированную копию приказа Клиента на открытие счета и копии удостоверения личности, учредительные документы юридического лица.</p> <p>Сотрудник БДД:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) проводит все необходимые мероприятия для открытия субсчета. 2) предоставляет в подразделение по работе с клиентами подтверждающие документы об открытии субсчета. 	БДД	Начальник БДД Курирующий руководитель
5. Проверка досье клиента	<p>Сотрудник по работе с клиентами по мере открытия субсчетов на Клиентов в АО «Центральный депозитарий ценных бумаг» представляет их клиентские досье в виде сформированных файлов-регистров сотруднику по ПОД/ФТ для проведения постконтроля сведений, необходимых для идентификации Клиента, согласно требованиям законодательства Республики Казахстан и Правилам по ПОД/ФТ.</p> <p>По результатам проведенного постконтроля сотрудник по ПОД/ФТ не позднее второго рабочего дня с даты получения файла-регистра от подразделения по работе с клиентами, формирует заключение в виде служебной записки, которая впоследствии подшивается к сформированному файлу-регистру сотрудником подразделения по работе с клиентами.</p> <p>При выявлении ошибок при оформлении Клиентского досье, данное замечание указывается в заключении сотрудником по ПОД/ФТ. Сотрудник по работе с клиентами согласно полученному заключению устраняет их в течение 3-х рабочих дней.</p> <p>Обновление сведений о Клиентах осуществляется подразделением по работе с клиентами в сроки и порядке, определенных Правилами по ПОД/ФТ.</p>	<p>Сотрудник по ПОД/ФТ</p> <p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Ответственный сотрудник по ПОД/ФТ</p> <p>Начальник подразделения по работе с клиентами</p>

	<p>Сотрудник по работе с клиентами проводит проверку клиентского заказа/приказа на движение финансовых инструментов, на предмет:</p> <ol style="list-style-type: none">1. достаточности денег и необходимых ценных бумаг на счете Клиента для исполнения клиентского заказа/приказа;2. наличия задолженности у Клиента по комиссиям;3. действительности документов, удостоверяющих личность Клиента (удостоверение личности/паспорт) (проверка срока действия документов);4. правильности заполнения формы клиентского заказа/приказа на движение финансовых инструментов;5. соответствия сделки требованиям действующего законодательства Республики Казахстан о ПОД/ФТ;6. наличия обременений на счетах Клиента;7. возможности заключения сделок/операций с финансовым инструментом без получения статуса квалифицированного инвестора;8. соответствия сделки требованиям Правил осуществления брокерской и дилерской деятельности на рынке ценных бумаг Республики Казахстан;9. наличия в качестве основания для проведения операции по лицевому счету Клиента оригиналов/нотариально заверенных копий документов. <p>Кроме того, сотрудник по работе с клиентами проводит сверку образцов подписи и печати в клиентском заказе/приказе на движение финансовых инструментов с образцами подписей и/или печати Клиента.</p> <p>Клиентский заказ/приказ инструментов не принимается к исполнению в следующих случаях:</p> <ol style="list-style-type: none">1) при наличии противоречия содержания Клиентского заказа/приказа действующему законодательству Республики Казахстан и условиям брокерского договора;2) при несоответствия Клиентского заказа/приказа соответствующей утвержденной форме;3) в случае если текст Клиентского заказа/приказа имеет ошибки, подчистки, приписки, зачеркнутые слова или иные исправления либо если	<p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель.</p>
--	---	--	---

	<p>Клиентский заказ/приказ неправильно оформлен (Клиентский заказ/приказ должен быть написан или напечатан ясно и четко; в клиентских заказах/приказах, заполненных от руки, относящихся к операциям с финансовыми инструментами, денежные суммы и количество финансовых инструментов должны быть хотя бы один раз обозначены словами);</p> <p>4) если финансовые инструменты, в отношении которых представлен Клиентский заказ/приказ, обременены;</p> <p>5) при визуальном несоответствии образца подписи и (или) оттиска печати (при наличии) на Клиентском заказе/приказе (на бумажном носителе) подписям и (или) оттиску печати (при наличии), указанным в нотариально засвидетельствованном документе с образцами подписей (в том числе представителей юридического лица, обладающих правом подписывать клиентские заказы) и оттиска печати юридического лица (при наличии), или документе, удостоверяющем личность физического лица (в том числе его представителя), в случае, если клиентский заказ не был подписан Клиентом в присутствии сотрудника по работе с Клиентами Брокера;</p> <p>6) в случае невозможности идентификации Клиента при подаче клиентского заказа средствами телефонной связи;</p> <p>7) при отсутствии со стороны Клиента подтверждения его намерений совершить действия, указанные в Клиентском заказе/приказе, в случае, указанном в пп.3) настоящего пункта, а также в случае, если сумма сделки, предполагаемой к совершению в соответствии с Клиентским заказом, который не был подписан в присутствии ответственного работника Брокера, составляет сумму, превышающую 2 000 МРП для Клиента, являющегося физическим лицом, и 20 000 МРП для Клиента, являющегося юридическим лицом;</p> <p>8) в случае недостаточного объема Активов Клиента для совершения сделки, согласно Клиентского заказа на Счете Клиента;</p> <p>9) в случае, если минимальная стоимость Активов Клиента, находящихся на Счете Клиента, в результате исполнения Клиентского заказа/приказа будет составлять менее тридцати процентов от суммы всех</p>		
--	---	--	--

	<p>операций открытия РЕПО, совершенных Брокером в торговой системе фондовой биржи «прямым» способом по поручению Клиента;</p> <p>10) в случае наличия задолженности Клиента по оплате вознаграждения Брокеру и/или компенсации расходов Брокера;</p> <p>11) в случае перевода денег на счета третьих лиц, без представления Клиентом документов, позволяющих осуществлять данный перевод в соответствии с законодательством Республики Казахстан;</p> <p>12) в случае перевода финансовых инструментов на счета третьих лиц без представления Клиентом документов, являющихся основанием для такого перевода;</p> <p>13) в случае отсутствия оригинала предыдущего Клиентского заказа/приказа, направленного по истечении 10 (десяти) рабочих дней с даты получения сканированной копии Клиентского заказа/приказа сотрудником Брокера;</p> <p>14) непредставления в течение двух календарных дней с даты получения Клиентского приказа на совершение операции встречного приказа;</p> <p>15) несоответствия реквизитов Клиентских приказов реквизитам лицевого счета (субсчета);</p> <p>16) отсутствия необходимого количества ценных бумаг (прав требования по обязательствам эмитента по эмиссионным ценным бумагам) и (или) денег на счетах (субсчетах) клиентов;</p> <p>17) непредставления клиентом в срок, установленный для регистрации сделки, документа, подтверждающего согласие уполномоченного государственного органа, осуществляющего государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций, на приобретение статуса крупного участника, в случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан;</p>		
--	--	--	--

	<p>18) наличия решения соответствующих государственных органов либо суда о приостановлении или прекращении обращения ценных бумаг;</p> <p>19) лицевой счет или субсчет, указанные в Клиентском приказе, заблокированы;</p> <p>20) обременения ценных бумаг (прав требования по обязательствам эмитента по эмиссионным ценным бумагам), указанных в Клиентском приказе.</p> <p>В случаях, указанных в подпунктах 6, 7 настоящего пункта, сотрудник подразделения по работе с клиентами запрашивает Клиента о подтверждении его намерения совершить действия, указанные в клиентском заказе/приказе. Сотрудник подразделения по работе с клиентами на стадии приема или после исполнения клиентского заказа/приказа проводит проверку операций на предмет их принадлежности к операциям, подлежащим обязательному контролю (подозрительные операции, а также операции, подлежащие финансовому мониторингу), с учетом требований Закона о ПОД/ФТ. В случае выявления причин полагать, что данная операция относится к операциям, подлежащим обязательному контролю, сотрудником подразделения по работе с клиентами в виде служебной записки формируется запрос Сотруднику по ПОД/ФТ о проведении проверки досье Клиента и планируемых им к проведению операций.</p> <p>В случае подтверждения Сотрудником по ПОД/ФТ сведений о том, что операция относится к операциям, подлежащим обязательному контролю, Сотрудником по ПОД/ФТ предпринимаются меры, установленные Правилами внутреннего контроля по ПОД/ФТ.</p> <p>После успешного завершения всех вышеперечисленных этапов проверки клиентского заказа сотрудник подразделения по работе с клиентами подписывает клиентский заказ с указанием даты и времени его приема. После этого он направляется в Подразделения трейдинга. Сотрудник подразделения трейдинга проводит дополнительную проверку полученного клиентского заказа на соответствие нормам законодательства, регулирующим брокерскую деятельность.</p>	<p>Сотрудник ПОД/ФТ</p>	<p>Ответственный сотрудник по ПОД/ФТ</p> <p>Начальник подразделения трейдинга</p>
--	--	-------------------------	---

	<p>В случае отсутствия причин для отказа сотрудник подразделения трейдинга также подписывает полученный клиентский заказ с указанием даты и времени приема.</p> <p>При обнаружении противоречий с нормами законодательства сотрудник трейдинга ставит отметку в АИС «Invest Manager» об отказе в принятии клиентского заказа с указанием причин отказа и передает его в подразделение по работе с клиентами.</p> <p>При наличии любого из оснований, предусмотренных выше для отказа в приеме клиентского заказа/приказа, Брокер письменно уведомляет Клиента о том, что поданный им Клиентский заказ/приказ не может быть принят к исполнению.</p>	Подразделение трейдинга	Курирующий член Правления
<p>7. Заключение сделки</p>	<p>Сделки на финансовых рынках заключаются в соответствии с требованиями законодательства Республика Казахстан.</p> <p>Сотрудник подразделения трейдинга, получивший клиентский заказ, приняв его к исполнению согласно условиям раздела 6 Регламента, проставляет отметку в АИС «Invest Manager» о получении клиентского заказа/приказа выставляет заявку в торговую систему организатора торгов или в информационно-торговый терминал BLOOMBERG.</p> <p>В случае неисполнения клиентского заказа/приказа в установленные в нем сроки сотрудник подразделения по работе с клиентами уведомляет Клиента и трансфер-агента/агента о причинах неисполнения полученного клиентского заказа/приказа посредством телефонной связи либо посредством направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты.</p> <p>На момент заключения сделки на международных финансовых рынках, сотрудник подразделения трейдинга распечатывает соответствующую страницу, содержащую рыночные параметры по сделке посредством информационно-торгового терминала BLOOMBERG. Распечатанная страница с рыночными параметрами визируется сотрудником трейдинга и сотрудником подразделения риск-менеджмента, затем передается для осуществления учета и хранения в подразделение по работе с клиентами. Копии распечаток отправляются в электронном виде всем заинтересованным подразделениям на ежедневной основе.</p>	<p>Подразделение трейдинга</p> <p>Подразделение по работе с клиентами</p> <p>Подразделение трейдинга</p> <p>Подразделение риск-менеджмента</p>	<p>Начальник подразделения трейдинга Курирующий член Правления</p> <p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель Начальник подразделения трейдинга Курирующий член Правления Начальник подразделения</p>

	<p>Ежедневно после получения биржевых свидетельств по заключенным сделкам на Казахстанской фондовой бирже, а также подтверждений по сделкам, заключенным на международных финансовых рынках, сотрудник трейдинга формирует и направляет всем заинтересованным подразделениям в системе электронного документооборота Паспорта сделок, подписанные самим сотрудником и непосредственным руководителем собственноручно или посредством ЭЦП.</p>	<p>Подразделение трейдинга</p>	<p>риск-менеджмента</p> <p>Начальник подразделения трейдинга Курирующий член Правления</p>
<p>8. Исполнение сделки</p>	<p>На основании заключенной сделки сотрудник БДД осуществляет исполнение сделки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • на организованном финансовом рынке сотрудник БДД ведет мониторинг исполнения сделки, а в случае необходимости принимает дополнительные мероприятия для исполнения сделки; • на неорганизованном финансовом рынке сотрудник БДД производит исполнение сделки на основании паспорта сделок, заявки на движение финансовых инструментов и копии договора купли-продажи финансовых инструментов. <p>В ходе исполнения сделок в случае необходимости сотрудник БДД формирует и предоставляет приказы в банк-кастодиан.</p> <p>В случае если сделка заключена на неорганизованном локальном рынке, информация о сделке заносится в АИС «Invest Manager» БДД самостоятельно.</p> <p>В случае если сделка заключена на организованном локальном рынке, информация о сделке заносится в АИС «Invest Manager» автоматическим способом по результатам ее заключения на бирже.</p> <p>Информация о сделках заносится в АИС «Invest Manager» в день совершения сделки в хронологическом порядке по сделкам локального рынка и не позднее дня, следующего за отчетным, по сделкам на международных рынках.</p> <p>При исполнении сделок на локальном организованном рынке сотрудник подразделения по работе с клиентами на основании полученного в электронном виде паспорта сделки от сотрудника трейдинга формирует и</p>	<p>БДД</p> <p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Начальник БДД Курирующий руководитель</p> <p>Начальник подразделения по работе с клиентами</p>

	<p>направляет Клиенту отчет об исполнении клиентского заказа/приказа Клиента не позднее следующего дня за днем его исполнения.</p> <p>При исполнении сделок/операций на перевод финансовых инструментов или прав требований на локальном неорганизованном рынке, сотрудник подразделения по работе с клиентами на основании получаемого уведомления от сотрудников БДД о факте исполнения сделки/операции формирует и направляет Клиенту отчет об исполнении клиентского заказа/приказа Клиента не позднее следующего дня за днем его исполнения.</p> <p>При исполнении сделок/операций на перевод финансовых инструментов или прав требований на международном рынке, сотрудник подразделения по работе с клиентами на основании получаемого уведомления от сотрудников БДД о факте исполнения сделки/операции формирует и направляет Клиенту отчет об исполнении клиентского заказа/приказа Клиента не позднее следующего дня за днем его исполнения.</p>		<p>Курирующий руководитель</p>
<p>9. Предоставление уведомлений и отчетности Клиенту</p>	<p>Клиент имеет право на получение отчетов и уведомлений от Брокера в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.</p> <p>Запросы Клиента могут быть оформлены, в соответствии с типовыми формами приложений к договору, либо в свободной форме, в случае отсутствия типовых форм:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) на бумажном носителе, доставленные нарочно по адресу Брокера; 2) в электронном виде (путем подписания ЭЦП); 3) по факсу либо в сканированном виде по электронной почте. Оригинал клиентского заказа/приказа на движение финансовых инструментов Клиент направляет почтовой связью в установленные договором сроки. <p>Отчеты, уведомления, ответы на иные виды запросов Клиента предоставляются Брокером в сроки, установленные договором:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) на бумажном носителе, направленном по адресу Клиента или переданном в офисе Брокера; 2) в электронном виде. 	<p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p>

	<p>Сотрудник подразделения по работе с клиентами формирует в системе АИС «Invest Manager» отчеты и уведомления для предоставления Клиентам и направляет в системе электронного документооборота в БДД для подтверждения достоверности данных, указанных в отчетах. Порядок и условия предоставления отчетности и уведомлений Клиенту определяются договором. Отчеты и уведомления, предоставленные Клиенту, регистрируются в соответствующих журналах сотрудником подразделения по работе с клиентами. Оригинальный экземпляр Отчета или уведомления направляется Клиенту. Копии хранятся в подразделении по работе с клиентами в досье Клиента в хронологическом порядке.</p> <p>Любые извещения, просьбы, требования, письма, сообщения либо иные документы считаются должным образом направленными:</p> <ul style="list-style-type: none">– в случае их отправки по почте: если они отправлены по почте или заказным письмом. Подтверждением о получении будет являться квиток от службы оказывающей услуги почтовой связи;– в случае передачи нарочным способом в офисе Брокера или через его трансфер агента/агента. Подтверждением о получении будет являться подписанный акт о передаче документа стороне получателю;– в случае их направления по факсу: при наличии подтверждения о получении, выданного факсимильным аппаратом отправителя;– в случае их отправки по электронной почте. Подтверждением о получении будет являться наличие автоматического электронного уведомления, отправленного со Стороны-получателя о получении данного электронного сообщения;– в случае их отправки путем размещения в Личном кабинете. Подтверждением будет являться автоматически формируемая отметка, содержащая данные о факте и времени просмотра Клиентом документов. В случае отсутствия автоматической отметки о просмотре документа Клиентом документы будут считаться непринятыми Клиентом;		
--	--	--	--

	– в случае размещения в новостной или аналитической ленте на веб-сайте Брокера.		
10. Порядок наследования ценных бумаг/прав требований	В случае наследования ценных бумаг (прав требования), операции по списанию (зачислению) ценных бумаг (прав требования) с (на) лицевых (лицевые) счетов (счета) регистрируются на основании соответствующих приказов, отданных наследником или его представителем, подлинника или нотариально засвидетельствованной копии свидетельства о праве на наследство, документов, подтверждающих полномочия представителя наследника, и документов, предусмотренных в целях открытия счета Клиенту, в случае отсутствия у наследника лицевого счета в системе номинального держания.	Подразделение по работе с клиентами	Начальник подразделения по работе с клиентами. Курирующий руководитель
11. Порядок закрытия счета Клиента и расторжения договора	Операция по закрытию счета Клиента проводится Брокером: - на основании приказа Клиента на закрытие счета; При получении приказа на закрытие счета сотрудник по работе с клиентами проверяет заполненные реквизиты клиента, сверяет подпись с образцом подписи, проверяет отсутствие задолженности, наличие финансовых инструментов и/или денежных средств. Только в том случае, если у Клиента отсутствует задолженность, отсутствуют финансовые инструменты и денежные средства, сотрудник по работе с клиентами в течение одного рабочего дня передает в БДД приказ для закрытия счета. Сотрудник БДД в течение одного рабочего дня формирует и отправляет приказ через систему АРМ-депонент в АО «Центральный депозитарий ценных бумаг» о закрытии счета Клиента. По итогам фактического исполнения приказа система АРМ-депонент меняет статус счета Клиента и сотрудник БДД формирует выписку из системы с обновленным статусом и направляет ее в подразделение по работе с клиентами. По факту получения сотрудником по работе с клиентами подтверждения о закрытии счета Клиента Договор признается расторгнутым. Сотрудник по работе с клиентами формирует уведомление о закрытии счета Клиенту и направляет его Клиенту посредством электронной почты и/или личного кабинета. В этот же день в системе АИС «Invest Manager» обновляется статус активности субсчета клиента и дата его закрытия в разделе субсчета в учетных организациях, а также вносится дата расторжения Договора в раздел "Брокерские договоры".	Подразделение по работе с клиентами БДД Подразделение по работе с клиентами	Начальник подразделения по работе с клиентами. Курирующий руководитель Начальник БДД Курирующий руководитель. Начальник подразделения по работе с клиентами. Курирующий руководитель

	<p>направляет приказы на перевод всех финансовых инструментов Клиентов, а также заявки на перевод денег в БДД для исполнения.</p> <p>По мере завершения всех переводов, сотрудник БДД обновляет статус счета клиента, сформировав выписку и направив ее в подразделение по работе с клиентами.</p> <p>После поступления информации о завершении переводов активов Клиентов, сотрудник по работе с клиентами направляет служебную записку в БДД для закрытия необходимых счетов Клиентов.</p> <p>Сотрудник БДД в течение одного рабочего дня формирует и отправляет приказ через систему АРМ депонент в АО «Центральный депозитарий ценных бумаг» о закрытии счета Клиента. По итогам фактического исполнения приказа система АРМ депонент меняет статус счета Клиента и сотрудник БДД формируют выписку из системы с обновленным статусом и направляет ее в подразделение по работе с клиентами.</p> <p>По факту получения сотрудником по работе с клиентами подтверждения о закрытии счета Клиента Договор признается расторгнутым. Сотрудник по работе с клиентами формирует уведомление о закрытии счета Клиенту и направляет его Клиенту посредством электронной почты и/или личного кабинета. В этот же день в системе АИС «Invest Manager» обновляется статус активности субсчета клиента и дата его закрытия в разделе субсчета в учетных организациях, а также вносится дата расторжения Договора в разделе брокерские договора.</p> <p>Информацию о закрытии счета сотрудник по работе с клиентами заносит также и в соответствующие журналы подразделения по работе с клиентами. Бумажное досье клиента пронумеровывается и передается на хранение в архив Брокера.</p> <p>Сотрудник подразделения по работе с клиентами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) организует процесс передачи денег клиента в депозит нотариусу для их последующей передачи данному клиенту номинального держателя; 2) уведомляет клиента о совершении вышеперечисленных действий посредством всех возможных каналов связи. <p>Центральный депозитарий в течение трех календарных дней с даты получения приказа номинального держателя на списание ценных бумаг со</p>	<p>Подразделение по работе с клиентами</p> <p>БДД</p> <p>Подразделение по работе с клиентами</p> <p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>по работе с клиентами Курирующий руководитель</p> <p>Начальник БДД Курирующий руководитель</p> <p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p>
--	--	---	--

	<p>счета номинального держателя направляет регистратору, осуществляющему ведение системы реестров держателей ценных бумаг эмитента, документы, предоставленные номинальному держателю его клиентом для открытия лицевого счета в системе учета номинального держания, и приказы на:</p> <p>1) открытие в системе реестров держателей ценных бумаг лицевого счета собственнику ценных бумаг, являвшемуся клиентом номинального держателя;</p> <p>2) зачисление на лицевой счет, открытый в системе реестров держателей ценных бумаг собственнику ценных бумаг, являвшемуся клиентом номинального держателя, принадлежащих ему ценных бумаг.</p> <p>В случае обращения в центральный депозитарий собственника ценных бумаг, зачисленных на лицевой счет, открытый в системе реестров держателей ценных бумаг, центральный депозитарий предоставляет данному собственнику ценных бумаг реквизиты его лицевого счета и сведения о регистраторе его открывшем.</p>		
<p>12. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления услуг Брокером</p>	<p>Рассмотрение Брокером обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления услуг Брокером, регистрация, анализ и обобщение обращений клиентов Брокера осуществляется в порядке и сроки, установленные Положением о порядке рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов АО «Fincraft», утвержденным советом директоров Брокера.</p>	<p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p>
<p>13. Правила ведения журналов учета</p>	<p>❖ Журнал учета клиентских заказов и их исполнения (неисполнения) является ежедневным журналом, в котором фиксируется информация о принятых клиентских заказах на совершение или отмену сделок.</p> <p>Источником данных для осуществления записей в журнале является клиентский заказ. Каждой сделке, указанной в клиентском заказе, соответствует одна запись в журнале. Информация о принятых клиентских заказах заносится в журнал в день принятия заказа в хронологическом порядке.</p> <p>Контроль за своевременным и точным заполнением журнала возложен на начальника подразделения по работе с клиентами.</p>	<p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Начальник подразделения по работе с клиентами. Курирующий руководитель</p>

	<p>❖ Журнал учета отчетов и уведомлений, предоставленных Клиентам, содержит информацию о предоставленных отчетах и уведомлениях Клиентам Брокера.</p> <p>Каждому выданному отчету соответствует одна запись в журнале. Информация о выданных отчетах заносится в журнал в хронологическом порядке в день формирования отчета Клиенту.</p> <p>Контроль за своевременным и точным заполнением журнала возложен на начальника подразделения по работе с клиентами.</p> <p>❖ Журнал учета заключенных брокерских договоров и договоров номинального держания содержит информацию о заключенных брокерских договорах.</p> <p>Каждому договору соответствует одна запись в журнале. Вся информация заносится в журнал в хронологическом порядке в день заключения договора.</p> <p>Контроль за своевременным и точным заполнением журнала возложен на начальника подразделения по работе с клиентами.</p> <p>❖ Журнал принятых приказов Клиентов на движение денег и регистрацию операций по лицевым счетам и их исполнения (неисполнения) содержит информацию о клиентских приказах на операции по лицевым счетам.</p> <p>Каждому приказу соответствует одна запись в журнале. Вся информация заносится в журнал в хронологическом порядке в день ее поступления.</p> <p>Контроль за своевременным и точным заполнением журнала возложен на начальника подразделения по работе с клиентами.</p> <p>❖ Журнал операций по лицевым счетам содержит информацию об операциях по лицевым счетам.</p> <p>Каждой операции соответствует одна запись в журнале. Вся информация заносится в журнал в хронологическом порядке в день совершения операций.</p> <p>Контроль за своевременным и точным заполнением журнала возложен на начальника подразделения по работе с клиентами.</p>	<p>Подразделение по работе с клиентами</p> <p>Подразделение по работе с клиентами</p> <p>Подразделение по работе с клиентами</p> <p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>по работе с клиентами Курирующий руководитель</p> <p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p> <p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p> <p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p> <p>Начальник подразделения</p>
--	---	---	--

	<p>требований и уровне маржи по состоянию на момент направления требования.</p> <p>Каждому требованию соответствует одна запись в журнале. Контроль за своевременным и точным заполнением журнала в АИС «Invest Manager» возложен на начальника подразделения по работе с клиентами.</p> <p>❖ Журнал принятых приказов и/или поручений на совершение сделок с финансовыми инструментами, переданных другому брокеру и/или дилеру включает информацию о параметрах приказов Клиентов для совершения сделки путем передачи их параметров другому брокеру и/или дилеру.</p> <p>Каждому приказу соответствует одна запись в журнале. Вся информация заносится в журнал в хронологическом порядке в день их поступления.</p> <p>Контроль за своевременным и точным заполнением журнала возложен на начальника подразделения по работе с клиентами.</p> <p>Согласно последним Данным Департамента Внутреннего аудита журналы должны быть распечатаны.</p>	<p>Подразделение по работе с клиентами</p>	<p>Начальник подразделения по работе с клиентами Курирующий руководитель</p>
<p>14. Сверка остатков финансовых инструментов</p>	<p>После исполнения сделки и/или движения финансовых инструментов сотрудник БДД проводит сверку данных по остаткам денежных средств и ценных бумаг с:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подразделением бухгалтерского учета и отчетности; - АО «Центральный депозитарий ценных бумаг»; - банками-кастодианами. <p>Ежедневно, после проведения сверки по остаткам денежных средств и ценных бумаг, сотрудник БДД отправляет подразделению трейдинга и подразделению по работе с клиентами информацию по остаткам денежных средств и остаткам ценных бумаг на счетах клиентов в АО «Центральный депозитарий ценных бумаг» и банках-кастодианах.</p> <p>Ежедневно сотрудник БДД представляет в АО «Центральный депозитарий ценных бумаг» сведения о сумме денег каждого Клиента, находящихся на счете, открытом в АО «Центральный депозитарий ценных бумаг» и предназначенных для совершения сделок с эмиссионными ценными бумагами и иными финансовыми инструментами.</p>	<p>БДД</p>	<p>Начальник БДД Курирующий руководитель</p>

	Ежемесячно сотрудник БДД производит сверку данных собственного учета количества финансовых инструментов на лицевых и банковских счетах с данными АО «Центральный депозитарий ценных бумаг», банков-кастодианов о количестве финансовых инструментов на счетах, открытых у Брокера.		
15. Учет жалоб	<p>Для приема жалоб и предложений по улучшению процессов и качества оказываемых услуг Брокера от Клиентов созданы следующие пункты их приема:</p> <ul style="list-style-type: none"> - форма обратной связи корпоративного сайта Брокера; - книга жалоб и предложений в приемной клиентов Брокера; - день приема по рассмотрению обращений Клиентов Брокера. <p>При получении претензий, жалоб со стороны Клиента сотрудник по работе с клиентами производит их регистрацию в соответствующем журнале и предпринимает необходимые процедуры для реагирования.</p>	Подразделение по работе с клиентами	<p>Начальник подразделения по работе с клиентами</p> <p>Курирующий руководитель</p>

Контроль качества процесса

Подразделение, участвующее в процессе	Критерии оценки выполнения процесса	Документ для регистрации результатов	Ответственное лицо за оценку
БДД	<p>Достоверность данных, оперативность.</p> <p>Отсутствие претензий, жалоб Клиентов.</p> <p>Отсутствие нарушений действующего законодательства и внутренних документов. Отсутствие предписаний Уполномоченного органа и других государственных органов об устранении нарушений по представлению отчетности</p>	<p>Данные системы электронного документооборота, Служебные записки, отчеты, протоколы заседаний и другие документы.</p>	<p>Курирующий руководитель</p> <p>Председатель Правления</p>

Подразделение, участвующее в процессе	Критерии оценки выполнения процесса	Документ для регистрации результатов	Ответственное лицо за оценку
Подразделение трейдинга	Оперативность. Отсутствие нарушений действующего законодательства и внутренних документов. Доходность собственного портфеля Брокера.	Данные системы электронного документооборота, Служебные записки, Отчет подразделений о результатах деятельности, отчеты, протоколы заседаний и другие документы,	Курирующий руководитель Председатель Правления
Подразделение по работе с клиентами	Достоверность данных, оперативность, качество обслуживания Клиентов. Отсутствие нарушений действующего законодательства и внутренних документов.	Данные системы электронного документооборота, Служебные записки, отчет отдела о результатах по работе с клиентами, отчеты, протоколы заседаний и другие документы.	Курирующий руководитель Председатель Правления
Юридический отдел, Сотрудник по ПОД/ФТ	Отсутствие нарушений действующего законодательства и внутренних документов.	Данные системы электронного документооборота, Служебные записки, отчеты, протоколы заседаний и другие документы.	Курирующий руководитель Ответственный сотрудник по ПОД/ФТ

Электронная подпись:

Электронная подпись сотрудника в программе электронного документооборота приравнивается к собственноручной подписи.

Электронный документ, подписанный с помощью электронной подписи сотрудника, имеет юридическую силу, и приравнивается к документу, подписанному собственноручной подписью.

Прочие условия.

Настоящий Регламент вступает в силу с даты его утверждения Правлением Брокера. «Регламент оказания брокерских услуг», утвержденный Решением Совета директоров (Протокол №003-09-18 от «27» сентября 2018 г.), утрачивает силу в дату, указанную в Решении Совета директоров.

Прошито и пронумеровано на 28 листах

Председатель Правления _____

Е.Т.Келдасов

