

УТВЕРЖДЕНЫ
Советом директоров
АО «N1broker»
(Протокол №1 от «22» июня 2023г.)

ПРАВИЛА
ОБ ОБЩИХ УСЛОВИЯХ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ АО «N1BROKER»

г. Алматы
2023г.

Глава 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ

1. В Правилах об общих условиях проведения операций АО «N1broker» (далее – Правила) используются термины, определенные в законодательстве Республики Казахстан, а также следующие термины и сокращения:

- 1) **Общество** – Акционерное общество «N1broker».
- 2) **Брокерский договор** – типовой договор об оказании Обществом брокерских услуг и услуг номинального держания в форме договора присоединения. Брокерский договор размещается в свободном доступе на интернет-ресурсе Общества и в системе интернет-трейдинга;
- 3) **Договор по управлению инвестиционным портфелем** - типовой договор в форме договора присоединения, в соответствии с которым клиент передает Обществу имущество в инвестиционное управление, а Общество обязуется осуществлять управление этим имуществом в интересах клиента. Договор по управлению инвестиционным портфелем размещается в свободном доступе на интернет-ресурсе Общества;
- 4) **ВНД** – внутренние нормативные документы Общества, принятые в целях регламентирования соответствующих процедур, процессов;
- 5) **интернет-ресурс Общества** – электронный информационный ресурс в сети Интернет по адресу www.n1broker.kz;
- 6) **клиент** – лицо, пользующееся или намеренное вступить в договорные отношения с Обществом;
- 7) **лицевой счет клиента** – совокупность записей, содержащихся в системе учета номинального держания Общества и позволяющих однозначно идентифицировать клиента с целью регистрации сделок и учета прав в отношении эмиссионных ценных бумаг и иных финансовых инструментов;
- 8) **инвестиционный счет клиента** - совокупность сведений, содержащихся в системе учета Общества, которые обеспечивают идентификацию клиента и его активов, структуру инвестиционного портфеля и сделок с активами клиента на определенный момент времени;
- 9) **инвестиционный портфель клиента** - находящаяся в управлении Общества совокупность различных видов финансовых инструментов либо иного имущества клиента;
- 10) **система интернет-трейдинга (мобильное приложение «N1broker»)** – торговая платформа, представляющая собой совокупность программных и технических средств Общества, включая его информационные системы, обеспечивающая оказание клиенту электронных (брокерских) услуг;
- 11) **система учета номинального держания** – система учета Общества при оказании им услуг номинального держания;
- 12) **тарифы** – утвержденные Обществом размеры комиссий. Тарифы указаны на интернет-ресурсе www.n1broker.kz;
- 13) **РК** - Республика Казахстан.

Глава 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2. Правила разработаны в целях определения общего порядка и условий проведения Обществом операций на рынке ценных бумаг, предусмотренных законодательством РК. Далее по тексту Правил Общество в зависимости от рода деятельности (оказываемых услуг) именуется как **Брокер** или **Управляющий**.

3. Общество создано в порядке, предусмотренном законодательством РК, является профессиональным участником рынка ценных бумаг и осуществляет деятельность на основании выданной уполномоченным органом лицензии на осуществление брокерской и(или) дилерской деятельности на рынке ценных бумаг с правом ведения счетов клиентов в качестве номинального держателя (первой

категории), на управление инвестиционным портфелем (без права привлечения добровольных пенсионных взносов).

4. Настоящие Правила устанавливают:

- 1) предельные сроки принятия решения о предоставлении услуг;
- 2) порядок рассмотрения обращений, претензий и жалоб клиентов, возникающих в процессе предоставления услуг;
- 3) права и обязанности Общества и клиента, их ответственность;
- 4) порядок работы с клиентами;
- 5) иные условия.

5. Правила определяют общие стандартные условия, требования, ограничения и процедуры проведения Обществом операций на рынке ценных бумаг. Особенности проведения конкретных операций (сделок) определяются иными ВНД, а также договорами, заключаемыми с клиентами.

6. Правила являются неотъемлемой частью договорных отношений между Обществом и клиентом, являются открытой информацией и не являются предметом коммерческой или иной тайны. Общество размещает Правила на своем интернет-ресурсе.

7. Общество вправе привлекать (пользоваться услугами/сервисами) зарубежных контрагентов, зарубежных сервисных компаний, иностранных расчетных организаций, глобальных зарубежных кастодианов (напрямую или через иностранные расчетные организации), международных центральных депозитариев/клиринговых организаций, обеспечивающих хранение, клиринг, расчеты по сделкам с иностранными ценными бумагами и т.д.

8. Общество вправе вносить изменения и дополнения в Правила в одностороннем порядке без согласования с клиентами. Новая редакция Правил размещается на интернет-ресурсе Общества, с которой клиенты знакомятся самостоятельно.

Глава 3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

9. Отношения между Обществом и клиентами регулируются нормативными правовыми актами РК, Правилами, условиями заключенных договоров, а также иными ВНД. Договоры между Обществом и клиентами заключаются по типовым формам, разработанным и утвержденным Обществом в установленном ВНД порядке.

10. Общество вправе разрабатывать и, при соответствии установленным критериям, применять различные программы обслуживания клиентов. Общество вправе применять дифференцированный подход к клиентам в зависимости от избранной клиентом и подтвержденной Обществом программы обслуживания (стратегии инвестирования).

11. Правила и иные ВНД, регулирующие деятельность Общества, а также типовые формы договоров, регулирующие отношения Общества с клиентами, размещены на интернет-ресурсе Общества в свободном доступе. Клиенты самостоятельно знакомятся с соответствующими документами. Для получения дополнительной информации об условиях проведения операций на рынке ценных бумаг, в том числе не затронутых Правилами, клиенты вправе обратиться непосредственно в колл-центр (номер телефона указан на интернет-ресурсе Общества).

12. По требованию клиента Общество в установленные законодательством РК сроки предоставляет копии документов, размещенных на интернет-ресурсе Общества. Общество вправе взимать с клиента плату за предоставление копий в размере, не превышающем величину расходов на их изготовление.

13. Обязательным условием для установления деловых отношений, в т.ч. в процессе их поддержания, является предоставление клиентом (его представителем) согласия на сбор и обработку персональных данных. Согласие предоставляется клиентом (его представителем) по установленным Обществом формам.

14. Общество, являясь субъектом финансового мониторинга, обязано проводить весь комплекс мероприятий по надлежащей проверке клиентов, их представителей, включая выявление (идентификацию) бенефициарного собственника, мониторинг операций в целях соблюдения требований законодательства РК, в том числе в области ПОДФТ, и/или требований международного права/международных договоров, межправительственных соглашений, иных межгосударственных договоренностей или резолюций международных организаций.

15. Идентификация клиента (его представителя), бенефициарного собственника, заключается в проведении мероприятий по сбору и проверке сведений об указанных лицах, установлению предполагаемой цели деловых отношений или разовой операции (сделки) в соответствии с ВНД.

16. Общество вправе отказать в установлении деловых отношений/прекратить деловые отношения с клиентом и/или приостановить/прекратить оказание услуг в случаях:

- невозможности принятия мер по надлежащей идентификации и проверке клиентов (его представителей), бенефициарного собственника, в том числе при наличии высокого риска отмыывания денег или финансирования терроризма либо иной преступной деятельности, неприемлемого для Брокера/Управляющего и выявленного в рамках проверки клиента;
- возникновения в процессе изучения операций, совершаемых клиентом, подозрений (и Брокер/Управляющий не должен обосновывать и доказывать свои подозрения) о том, что деловые отношения используются клиентом в целях легализации (отмыывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма либо в случае отказа клиента в предоставлении сведений и документов для надлежащей проверки клиента (его представителя), бенефициарного собственника;
- данные клиента совпадают с данными лиц, указанных в перечнях лиц, причастных к отмыыванию денег/финансированию терроризма и прочее в целях реализации требований законодательства РК в области ПОДФТ, аналогично, если состоит в списке мошенников или лжепредпринимателей;
- страна резидентства клиента совпадает с перечнем стран, в отношении которых введены санкции или иные ограничения, делающие недопустимым/нежелательным сотрудничество с Обществом, или в которых не должным образом реализована политика противодействия отмыывания денег и финансирования терроризма;
- в иных случаях, предусмотренных условиями заключенных договоров и/или иными ВНД.

17. Общество обеспечивает конфиденциальность информации (сведений) о клиенте, его операциях, иные сведения о клиенте, ставшие известными Обществу в связи с оказанием услуг и обязуется не раскрывать третьим лицам такую информацию (сведения). Конфиденциальная информация о клиенте может быть раскрыта:

- работникам Общества, которым она необходима для исполнения условий заключенного с клиентом договора;
- уполномоченным органам/лицам в рамках их полномочий в случаях и в объеме, предусмотренных законодательством РК, а по сделкам на иностранных торговых площадках также иностранным финансовым регуляторам в рамках их полномочий;
- контрагентам Общества по сделкам;
- иностранным расчетным организациям, местным/зарубежным глобальным кастодианам (если применимо), организаторам торгов (если применимо), клиринговым организациям (если применимо), а также иным органам, организациям или должностным лицам в случаях, предусмотренных законодательством РК, применимым иностранным законодательством.

18. Общество самостоятельно устанавливает тарифы на оказываемые услуги в соответствии с Правилами расчета и начисления вознаграждения за оказание финансовых и иных услуг АО "N1broker". Общество (по решению уполномоченного органа/лица Общества) вправе устанавливать индивидуальные тарифы в соответствии с ВНД.

19. Общество вправе в одностороннем порядке без согласования с клиентами вносить изменения в тарифы. В случае изменения тарифов Общество информирует клиентов путем размещения соответствующей информации на интернет-ресурсе Общества не позднее 15 календарных дней до наступления срока введения в действие новых тарифов. Клиенты знакомятся с внесенными изменениями самостоятельно.

20. За оказание услуг клиент уплачивает вознаграждение в соответствии с тарифами Общества, информация о которых размещена на интернет-ресурсе Общества. Клиент также возмещает все расходы, произведенные (понесенные) Обществом в связи с исполнением условий заключенного с клиентом договора, в том числе в результате удовлетворения претензий третьих лиц, затрагивающих Общество в связи с оказанием услуг по договору.

21. Оплата вознаграждения и возмещение расходов Общества осуществляется клиентом в порядке и на условиях, установленных заключенным с клиентом договором.

22. Клиент самостоятельно осуществляет уплату всех налогов и сборов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК (если применимо). При этом, общая сумма

вознаграждения Общества может быть увеличена на сумму налога или других обязательных платежей, установленных законодательством РК.

23. Уведомления (в т.ч. любые информационные материалы) направляются Обществом клиенту по имеющимся реквизитам клиента (в т.ч. почтовый адрес, адреса электронной почты, мобильного телефона и т.д.), указанным в предоставленных клиентом документах. Формат, вид и способ направления клиенту уведомления определяются Обществом самостоятельно. Неполучение Обществом уведомления/сообщения о неполучении клиентом уведомлений Общества (в т.ч. любых информационных материалов) является подтверждением того, что уведомление Общества получено клиентом и обязательства Общества по уведомлению клиента в случаях и порядке, предусмотренных заключенным с клиентом договором и законодательством РК, исполнены Обществом надлежащим образом.

Глава 4. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОТКРЫТИЯ И ВЕДЕНИЯ СЧЕТОВ

24. Открытие, ведение и закрытие лицевых/инвестиционных счетов осуществляется Обществом в порядке и на условиях, предусмотренных Брокерским договором, Договором по управлению инвестиционным портфелем и иными ВНД, в соответствии с требованиями законодательства РК.

25. В целях оказания Обществом брокерских услуг, услуг номинального держания с клиентом заключается Брокерский договор, в целях оказания услуг инвестиционного управления портфелем - Договор по управлению инвестиционным портфелем. Клиент присоединяется к условиям типового договора Общества в целом путем подписания соответствующего заявления по форме и способом, определяемыми Обществом самостоятельно.

26. Присоединяясь к условиям типового договора Общества клиент подтверждает, что осознает все риски, связанные с деятельностью на рынке ценных бумаг, принимает их и подтверждает отсутствие намерений предъявлять Обществу претензии за собственные результаты инвестирования, объективно не зависящие от Общества и связанные с изменениями рыночной ситуации.

27. Открытие клиенту: (i) инвестиционного счета (в рамках деятельности Общества как Управляющего), (ii) лицевого счета и субсчета в системе учета номинального держания Брокера (субсчета в системе учета иностранной расчетной организации, зарубежных кастодианов (для целей учета иностранных ценных бумаг), с которыми Общество взаимодействует при осуществлении своей деятельности (если применимо)) осуществляется в сроки, установленные законодательством РК.

28. Документы и информация, предоставляемые Обществу должны быть полными, актуальными, действительными и достоверными. Клиент несет полную ответственность и риски, связанные с неоказанием и/или отрицательными результатами оказанных Обществом услуг вследствие предоставления неполной, неточной, недостоверной информации или недействительных документов.

29. Учет и хранение активов, принадлежащих клиентам, осуществляется Обществом в соответствии с внутренними документами Общества с учетом требований законодательства РК.

30. Способы предоставления клиентами Брокеру приказов/заказов, порядок подтверждения Брокером их приема, порядок предоставления клиентам отчетов об исполнении приказов/заказов, порядок и сроки направления клиентам уведомлений, в том числе в случаях, предусмотренных законодательством РК, а также иные условия оказания клиентам брокерских услуг, услуг номинального держания определяются Брокерским договором.

31. Порядок и способы передачи клиентом активов в инвестиционное управление, формирования инвестиционного портфеля, предоставления Управляющим отчетов клиенту определяются Договором по управлению инвестиционным портфелем.

Глава 5. ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ

32. Электронные услуги предоставляются клиентам с использованием системы интернет-трейдинга способами, предусмотренными Правилами предоставления АО «N1broker» электронных услуг (размещены на интернет-ресурсе Общества) и не противоречащими законодательству РК.

33. Система интернет-трейдинга интегрирована с торговыми системами зарубежных фондовых бирж для предоставления доступа на международные рынки ценных бумаг. Ответственность за корректность, достоверность и актуальность информации, размещенной в торговых системах зарубежных фондовых бирж, несет владелец соответствующей системы.

34. Для получения электронных услуг клиенту необходимо иметь мобильный телефон (иное устройство), имеющий код мобильного оператора РК и имеющий доступ к сети Интернет. Общество

самостоятельно определяет процедуры безопасности при предоставлении электронных услуг, а также устанавливает требования к устройствам (версиям программного обеспечения устройства), используемым клиентом при получении электронных услуг. Подключение системы интернет-трейдинга осуществляется в соответствии с инструкциями, указанными в Правилах.

35. Перечень услуг, предоставляемых посредством электронных услуг, определяется Обществом самостоятельно и указывается в Правилах предоставления АО «N1broker» электронных услуг.

36. Для проведения операций в системе интернет-трейдинга клиент обязан самостоятельно ознакомиться с тарифами (в том числе с порядком их взимания), инструкциями, установленными Обществом лимитами и ограничениями, которые размещены на сайте Общества.

37. Электронные услуги предоставляются Обществом в соответствии с процедурами безопасности, установленными Правилами и Брокерским договором. Общество использует технологии, позволяющие обеспечить безопасность и конфиденциальность информации, передаваемой через электронные каналы связи.

38. Конфиденциальность и информационная безопасность соединения в сети Интернет обеспечена наличием Сертификата SSL для протокола передачи закрытых данных HTTPS и согласованными с клиентом идентификационными средствами.

39. Использование технологий, позволяющих заменить необходимость ввода идентификационных средств при использовании системы интернет-трейдинга или осуществить их автозаполнение, осуществляется по личному усмотрению клиента, ответственность за использование таких технологий в полном объеме возлагается на клиента.

40. Общество не предоставляет возможности подключения и использования электронных услуг третьим лицам, в том числе наследникам, доверенным лицам, законным представителям и иным лицам. Ответственность за разглашение клиентом любым третьим лицам идентификационных средств для использования системы интернет-трейдинга и/или использование такими третьими лицами устройств клиента, предназначенных для получения электронных услуг, в полном объеме возлагается на клиента.

41. Клиент обязан придерживаться рекомендаций Общества по безопасному использованию устройства при получении электронных услуг. Рекомендации Общества по безопасности периодически актуализируются и размещаются на интернет-ресурсе Общества, в системе интернет-трейдинга, направляются клиенту способами, определяемыми Обществом (в том числе в качестве предупреждений при осуществлении действий в системе интернет-трейдинга).

Глава 6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

42. Клиенты вправе обращаться к Обществу с жалобами, претензиями, обращениями и предложениями по вопросам, возникшим в процессе предоставления услуг, связанных с деятельностью Общества, по следующим контактными данным Общества:

Интернет-ресурс	https://n1broker.kz/
колл-центр	8 800 070 7701 info@n1broker.kz
Почтовый адрес	050040, г. Алматы, ул. Байзакова 280. Бизнес центр - Almaty Towers, Южная башня, 12 этаж, помещение №12, АО «N1broker»

43. Общество осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

1) письменные обращения, поступившие нарочно, почтовой связью и на электронную почту. При нарочном представлении письменного обращения Общество проставляет отметку на копии обращения, подтверждающую его прием;

2) устные обращения, поступившие по телефону. Обращения, поступившие Обществу в устной форме, 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 излагается клиентом в письменной форме и с ним ведется работа, как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и сроке рассмотрения обращения.

44. Отказ в приеме обращений не допускается, при этом не подлежат рассмотрению:

1) анонимное обращение;

2) обращение, в котором не изложена суть вопроса.

45. Письменные/устные обращения клиентов подлежат обязательному приему и регистрации в соответствующем журнале регистрации Общества.

46. Письменное обращение клиента, не требующее получения дополнительной информации и сведений от иных субъектов, должностных лиц либо проведения дополнительной проверки, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня поступления Обществу.

47. Письменное обращение клиента, для рассмотрения которого требуются получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо необходима дополнительная проверка, рассматривается и по нему принимается решение в течение шестидесяти календарных дней со дня поступления Обществу. Клиенту направляется уведомление о факте продления срока ответа на обращение.

48. При рассмотрении обращений клиента Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, в случае недостаточности представленной информации, запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

49. Общество информирует клиента о результатах рассмотрения его обращения и принятых мерах. Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения оформляется на государственном языке или языке обращения, подписывается уполномоченным лицом Общества и направляется клиенту по каналу взаимодействия, предварительно уточненного работником Общества у клиента.

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

Глава 7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОБЩЕСТВА И ЕГО КЛИЕНТА, ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

51. Права и обязанности Общества и его клиентов, а также их ответственность определяются гражданским законодательством РК, иными нормативными правовыми актами РК, ВНД, а также соответствующими договорами Общества с клиентами.

52. Общество и клиенты обязаны соблюдать условия договоров и исполнять возложенные на них обязанности. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами, Общество, клиенты несут ответственность, предусмотренную условиями соответствующих договоров и/или законодательством РК.

53. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы, отсутствие вины, ненадлежащие действия противоположной стороны договора и пр.

Глава 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

54. Вопросы, не урегулированные Правилами, разрешаются в соответствии с законодательством РК, ВНД, заключенными Обществом с клиентами договорами, а также решениями органов и должностных лиц Общества, принятыми в установленном порядке в пределах их компетенции.

55. В случае, если в результате изменения законодательства РК отдельные положения Правил вступают в противоречие с законодательством, эти положения автоматически утрачивают силу.

Подразделение владелец:
Департамент клиентского сервиса