

**Утверждено**  
**Решением Совета директоров АО «Сентрас Секьюритиз»**  
**Протокол от 01 июня 2026 г.**

**Политика и процедуры соблюдения прав и  
законных интересов клиентов АО «Сентрас Секьюритиз»**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая Политика и процедуры соблюдения прав и законных интересов клиентов АО «Сентрас Секьюритиз» (далее – Политика) является рамочным внутренним документом АО «Сентрас Секьюритиз» (далее – Компания), определяющим основные принципы, обязательства и подходы Компании в области соблюдения и защиты прав клиента. В целях реализации настоящей Политики Компания утверждает и применяет внутренние документы, регулирующие отдельные процедуры соблюдения прав и законных интересов клиентов, включая порядок рассмотрения обращений, жалоб и претензий, порядок работы Службы клиентского контроля и защиты прав клиентов, порядок согласования рекламных и информационных материалов, декларацию о рисках и иные документы.
- 1.2. Политика разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Компании.
- 1.3. Политика отражает обязательство Компании уважать права клиента, предотвращать и минимизировать негативное воздействие своей деятельности на клиента, применять риск-ориентированный подход, а также обеспечивать доступ к механизмам рассмотрения обращений и принятия мер по устранению последствий нарушений и восстановлению нарушенных прав в пределах применимого законодательства и компетенции Компании.
- 1.4. Работники Компании обязаны руководствоваться положениями Политики при выполнении своих должностных обязанностей в пределах своих полномочий.
- 1.5. Совет директоров и Правление Компании принимают на себя обязательства по реализации Политики и обеспечению её внедрения в деятельность Компании, а также контролю её исполнения.

## 2. Принципы соблюдения прав и законных интересов клиентов при оказании брокерских услуг и предоставлении финансовых продуктов

- 2.1. При оказании брокерских услуг, предоставлении финансовых продуктов, взаимодействии с клиентами, рассмотрении обращений, жалоб и претензий, а также при распространении информационных и рекламных материалов Компания руководствуется следующими принципами:
  1. **Законность.** Компания осуществляет деятельность в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан, нормативными правовыми актами уполномоченного органа, условиями заключенных с клиентами договоров, внутренними документами Компании, а также правилами организаторов торгов, центрального депозитария, клиринговых, расчетных, кастодиальных и иных инфраструктурных организаций, применимых к оказываемым услугам. Работники Компании обязаны соблюдать требования законодательства и внутренних документов Компании при взаимодействии с клиентами, приеме и исполнении клиентских приказов, раскрытии информации, предоставлении финансовых продуктов, рассмотрении обращений клиентов и совершении иных действий, связанных с брокерским обслуживанием.
  2. **Добросовестность.** Компания действует добросовестно, разумно и профессионально при оказании брокерских услуг и предоставлении финансовых продуктов клиентам. Компания не допускает действий, направленных на введение клиента в заблуждение, сокрытие существенной информации, навязывание финансовых продуктов, злоупотребление недостаточной осведомленностью клиента либо использование положения клиента в ущерб его правам и законным интересам.
  3. **Прозрачность.** Компания обеспечивает раскрытие клиентам полной, достоверной, своевременной и понятной информации о брокерских услугах, финансовых продуктах, финансовых инструментах, тарифах, комиссиях, расходах, ограничениях, особых условиях сделок и рисках. Информация, предоставляемая клиенту, должна быть изложена таким образом, чтобы клиент мог принять обоснованное решение о получении услуги, приобретении финансового продукта или совершении операции с финансовыми инструментами.
  4. **Защита прав и законных интересов клиентов.** Компания обеспечивает защиту прав и законных интересов клиентов на всех этапах обслуживания, включая заключение договора, открытие и ведение счетов, прием и исполнение клиентских приказов, раскрытие информации, предоставление отчетности, рассмотрение обращений, жалоб и претензий, а также урегулирование выявленных нарушений.

Компания принимает меры по предотвращению нарушений прав клиентов, выявлению причин таких нарушений, устранению их последствий и недопущению повторного возникновения аналогичных нарушений.

5. **Недопущение недобросовестных практик.** Компания не допускает недобросовестных практик при оказании брокерских услуг, продвижении финансовых продуктов и взаимодействии с клиентами. К недобросовестным практикам относятся, в том числе: предоставление клиенту неполной, недостоверной или вводящей в заблуждение информации; сокрытие или преуменьшение существенных рисков финансового продукта; обещание гарантированной доходности, если такая гарантия прямо не предусмотрена законодательством или условиями финансового инструмента; акцентирование внимания исключительно на потенциальной доходности без раскрытия рисков; продажа или предложение финансового продукта, не соответствующего инвестиционному профилю, целям, финансовому положению или уровню допустимого риска клиента; оказание давления на клиента при принятии инвестиционного решения; использование рекламных или информационных материалов, создающих ложное представление о надежности, доходности или отсутствии риска; нераскрытие конфликта интересов в случаях, когда такое раскрытие требуется законодательством или внутренними документами Компании.
  6. **Конфиденциальность и защита персональных данных.** Компания обеспечивает конфиденциальность информации о клиентах, их операциях, счетах, активах, обращениях, персональных данных и иной информации, полученной в процессе оказания услуг. Обработка, хранение, передача и защита персональных данных клиентов осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан о персональных данных и их защите, договорами с клиентами и внутренними документами Компании. Доступ к персональным данным и конфиденциальной информации клиентов предоставляется только уполномоченным работникам Компании в пределах их должностных обязанностей и полномочий.
  7. **Профессиональная компетентность работников.** Компания обеспечивает наличие у работников, взаимодействующих с клиентами, необходимых знаний, навыков и профессиональной компетенции для надлежащего оказания брокерских услуг и предоставления информации о финансовых продуктах. Работники, взаимодействующие с клиентами, должны знать и применять: требования законодательства о рынке ценных бумаг; внутренние документы Компании по брокерскому обслуживанию; порядок раскрытия информации о финансовых продуктах, тарифах, комиссиях, ограничениях и рисках; порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений, жалоб и претензий клиентов; правила предотвращения недобросовестных практик; порядок выявления и урегулирования конфликта интересов; требования к рекламе и продвижению финансовых продуктов; порядок использования корпоративных средств связи при взаимодействии с клиентами. Компания обеспечивает обучение работников по вопросам защиты прав клиентов, раскрытия информации, предотвращения недобросовестных практик, рассмотрения обращений, выявления продажи неподходящих финансовых продуктов и соблюдения внутренних процедур.
  8. **Объективное рассмотрение обращений.** Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, жалоб и претензий клиентов в соответствии с внутренним документом. Рассмотрение обращений клиентов осуществляется без формального подхода и с учетом необходимости защиты прав и законных интересов клиента.
  9. **Риск-ориентированный подход.** Компания применяет риск-ориентированный подход при организации системы защиты прав клиентов, рассмотрении обращений, анализе финансовых продуктов, проверке рекламных материалов, проведении контрольных закупок, выявлении недобросовестных практик и контроле качества обслуживания. Приоритетное внимание уделяется ситуациям, которые могут повлечь существенное нарушение прав клиентов, причинение имущественного ущерба, продажу неподходящего финансового продукта, введение клиента в заблуждение, возникновение конфликта интересов, массовые обращения клиентов либо регуляторные риски для Компании. Компания принимает корректирующие меры с учетом характера выявленного нарушения, уровня риска, количества затронутых клиентов, возможных последствий и вероятности повторного возникновения аналогичной ситуации.
- 2.2. Указанные принципы являются обязательными для всех работников Компании, участвующих в оказании брокерских услуг, предоставлении финансовых продуктов, взаимодействии с клиентами,

подготовке рекламных и информационных материалов, рассмотрении обращений, жалоб и претензий, а также в осуществлении внутреннего контроля за соблюдением прав и законных интересов клиентов.

### **3. Распределение функций, полномочий и ответственности**

- 3.1. Правление организует взаимодействие структурных подразделений при рассмотрении обращений, жалоб и претензий клиентов, устранении выявленных нарушений, реализации рекомендаций Службы клиентского контроля и защиты прав клиентов в пределах их полномочий.
- 3.2. Работники, взаимодействующие с клиентами, несут персональную ответственность за соблюдение требований законодательства, внутренних документов, порядка раскрытия информации, правил деловой этики и стандартов добросовестного поведения при взаимодействии с клиентами.
- 3.3. Работники обязаны предоставлять клиентам полную, достоверную и своевременную информацию о брокерских услугах, финансовых продуктах, тарифах, комиссиях, ограничениях и рисках; не допускать распространения неподтвержденной, недостоверной или вводящей в заблуждение информации; обеспечивать корректное информирование клиентов о порядке совершения сделок, особенностях финансовых инструментов и возможных рисках; соблюдать утвержденный порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений, жалоб и претензий клиентов; своевременно передавать обращения, жалобы и претензии клиентов для регистрации и рассмотрения.
- 3.4. Руководители структурных подразделений обязаны обеспечивать своевременное предоставление Службе клиентского контроля и защиты прав клиентов документов, сведений и пояснений, необходимых для выполнения ее функций, а также исполнение корректирующих мероприятий, рекомендованных Службой.
- 3.5. Руководители структурных подразделений несут ответственность за соблюдение работниками соответствующих подразделений требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов и стандартов добросовестного поведения при взаимодействии с клиентами.
- 3.6. Служба клиентского контроля и защиты прав клиентов обеспечивает подготовку управленческой отчетности Совету директоров по вопросам соблюдения прав и законных интересов клиентов, а также участвует в подготовке отчетности по обращениям потребителей финансовых услуг в уполномоченный орган в порядке и сроки, установленные законодательством.
- 3.7. Совет директоров осуществляет общее руководство системой соблюдения прав и законных интересов клиентов, утверждает внутренние документы, регулирующие вопросы защиты прав клиентов, и рассматривает управленческую отчетность по вопросам соблюдения прав и интересов клиентов.
- 3.8. Совет директоров обеспечивает контроль за функционированием системы защиты прав клиентов, включая контроль за деятельностью Службы клиентского контроля и защиты прав клиентов, рассмотрение информации о выявленных нарушениях, системных проблемах, недобросовестных практиках и мерах по их устранению.
- 3.9. Правление обеспечивает внедрение и практическое исполнение политики и процедур соблюдения прав и законных интересов клиентов, а также наличие необходимых организационных, кадровых, технических и информационных ресурсов для надлежащего функционирования системы защиты прав клиентов.

### **4. Процедуры соблюдения прав и законных интересов клиентов**

- 4.1. К процедурам соблюдения прав и законных интересов клиентов относятся внутренние процессы, правила и контрольные мероприятия, направленные на обеспечение добросовестного, прозрачного и законного взаимодействия Компании с клиентами.
- 4.2. Указанные процедуры включают в себя:
  1. раскрытие клиенту информации. Клиент имеет право получать полную, достоверную и своевременную информацию о брокерских услугах, финансовых продуктах, тарифах, комиссиях, о рисках, связанных с инвестированием в финансовые инструменты; о заключенных сделках, состоянии счетов, движении денег и ценных бумаг; о наличии конфликта интересов;
  2. прием, регистрацию, рассмотрение и учет обращений, жалоб и претензий клиентов. Клиент имеет право подавать обращения, жалобы и претензии и получать мотивированный ответ по ним; обращаться к финансовому омбудсману, в уполномоченные государственные органы и суд;

3. процедуры Службы клиентского контроля и защиты прав клиентов, которые включают в себя: проведение контрольных закупок финансовых продуктов; проверку прозрачности условий предоставления финансовых продуктов и корректности их продажи клиентам, выявление случаев продажи клиентам финансовых продуктов, не соответствующих их инвестиционному профилю, финансовому положению, инвестиционным целям или уровню допустимого риска; анализ рекламы финансовых продуктов; мониторинг исполнения решений финансового омбудсмана и контроль реализации мероприятий по их исполнению; оценку эффективности рассмотрения обращений клиентов; анализ обращений клиентов с целью выявления причин возникновения нарушений и системных проблем в брокерских процессах; выявление, анализ и предотвращение недобросовестных практик при продаже и продвижении финансовых продуктов; подготовку предложений по повышению качества оказания брокерских услуги рекомендаций по устранению выявленных нарушений и недостатков; представление отчетности по вопросам соблюдения прав и интересов клиентов.
- 4.3. Детальный порядок реализации указанных процедур устанавливается внутренними документами Компании.

## **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 5.1. Политика является публичным документом и размещается на сайте Компании.
- 5.2. Политика действует до её отмены или замены новым документом. Изменения и дополнения в Политику вносятся решением Совета директоров Компании.
- 5.3. Положения, не урегулированные Политикой, регулируются в соответствии с законодательством Республики Казахстан и иными внутренними нормативными документами Компании.
- 5.4. В случае, если изменение законодательства Республики Казахстан приводит к противоречию отдельных положений настоящей Политики с действующим законодательством, такие положения применяются в той части, которая не противоречит закону, до момента внесения соответствующих изменений в Политику.