

Утверждены

решением Совета директоров

АО «Фридом Финанс»

(протокол от

29 августа 2025 года №08/29)

Введены в действие

с 29 августа 2025 года

ПРАВИЛА
предоставления электронных услуг
посредством торговой системы
и мобильного приложения

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
Глава 2. ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ	4
Глава 3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ	5
Глава 4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К ТОРГОВОЙ СИСТЕМЕ	6
Глава 5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ИДЕНТИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ КЛИЕНТА	6
Глава 6. БЛОКИРОВАНИЕ/ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ	7
Глава 7. ПРОЦЕДУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ.....	8
Глава 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	10

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила предоставления электронных услуг посредством торговой системы и мобильного приложения (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О рынке ценных бумаг» (далее – Закон о РЦБ), Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 января 2016 года № 27 «Об утверждении Правил оказания номинальными держателями электронных услуг» и предусматривают порядок и условия предоставления электронных услуг клиентам посредством торговой системы «Tradernet» и мобильного приложения «Freedom Broker» в Акционерном обществе «Фридом Финанс» (далее — Брокер).
2. В Правилах используются термины и определения, определенные внутренними нормативными документами Брокера (далее – внутренние документы), Корпоративным глоссарием, а также следующие термины и определения:
 - 1) аутентификация клиента — процедура подтверждения принадлежности клиента к предоставленным идентификаторам, осуществляемая с использованием одного или нескольких факторов (например, пароль, одноразовый код, биометрия). Аутентификация применяется как при входе в торговую систему (в том числе — однофакторная), так и при совершении операций — с использованием динамической идентификации клиента;
 - 2) биометрическая идентификация — процедура, являющаяся частью многофакторной аутентификации, установление личности клиента с целью подтверждения его прав на получение электронных услуг на основе его физиологических и биологических особенностей с учетом требований закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите»;
 - 3) динамическая идентификация клиента — процедура установления подлинности клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных услуг (открытия сессии безопасности) путем использования одноразового (единовременного) или многоразового кода;
 - 4) договор — договор об оказании брокерских услуг (с номинальным держанием), заключенный между Брокером и клиентом, содержащий порядок и условия предоставления клиенту электронных услуг;
 - 5) идентификация клиента — процедура установления личности клиента, проводимая Брокером при заключении договора, включая проверку документов и присвоение клиенту идентификаторов (логина, номера телефона и прочее);
 - 6) имя пользователя (логин) — уникальное имя клиента в торговой системе, предоставляемое торговой системой в целях регистрации в торговой системе и последующего доступа к электронным услугам через торговую систему;
 - 7) клиент — физическое или юридическое лицо, заключившее с Брокером договор на предоставление услуг;
 - 8) личный кабинет — интерактивный сервис в торговой системе Брокера, посредством которого клиент направляет поручения Брокеру на предоставление электронных услуг, получает электронные услуги;
 - 9) мобильное приложение «Freedom Broker» или мобильное приложение — мобильное программное обеспечение, разработанное для мобильных операционных систем iOS и Android, функционирующее через торговую систему с использованием интерфейса прикладного программирования (далее — API) торговой системы;
 - 10) операции в торговой системе — торговые операции, операции по лицевому счёту, информационные операции в системе учета номинального держания и иные операции, определенные законодательством Республики Казахстан (далее - применимое законодательство) и внутренними документами, совершаемые на основании поручений, поданных клиентом в торговой системе;

- 11) пароль — набор символов, предназначенный для подтверждения личности и полномочий пользователя и (или) уполномоченного лица при входе в торговую систему;
- 12) подключение клиента к торговой системе «Tradernet» — регистрация клиента и (или) уполномоченного лица в торговой системе, согласно условиям договора и Правил;
- 13) поручение клиента — инструкция клиента Брокеру на предоставление электронных услуг, составленная в форме электронного документа или иной электронно-цифровой форме, удостоверенной посредством динамической и(или) биометрической идентификации клиента;
- 14) процедура безопасности — совокупность организационных и программно-технических мер, направленных на защиту информации и обеспечение достоверной аутентификации клиента при составлении, передаче и получении поручений, в том числе с использованием динамической идентификации, с целью подтверждения прав клиента на получение электронных услуг и предотвращения подмены, искажения или несанкционированного доступа к информации;
- 15) сессия безопасности — санкционированный доступ посредством многофакторной аутентификации клиента для осуществления торговых операций, операций по лицевому счету и (или) информационных операций в рамках сессии в личном кабинете;
- 16) торговая система «Tradernet» или торговая система — совокупность программных и технических средств Брокера, включая его информационные системы, обеспечивающая получение информации об операциях с финансовыми инструментами в торговой системе фондовой биржи, об операциях с иностранной валютой (в части организации обменных операций с безналичной иностранной валютой) в торговой системе фондовой биржи, портфеле ценных бумаг и иных финансовых инструментах клиента, иной информации, а также предоставление клиенту электронных услуг;
- 17) торговая система фондовой биржи — комплекс материально-технических средств, внутренних документов фондовой биржи и иных необходимых активов и процедур, с использованием которых заключаются сделки с эмиссионными ценными бумагами и иными финансовыми инструментами между членами данной фондовой биржи;
- 18) электронные услуги — услуги, предоставляемые Брокером клиенту через торговую систему или мобильное приложение Брокера, по осуществлению торговых операций, операций по лицевому счету и (или) информационных операций, а также иные услуги, предоставляемые Брокером в соответствии с применимым законодательством и Правилами.

Глава 2. ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

3. Торговая система Брокера обеспечивает предоставление электронных услуг посредством использования личного кабинета, доступного в веб-версии и через мобильное приложение.
4. Для ознакомления с функционалом системы предусмотрена демонстрационная версия с возможностью обучения.
5. Веб-версия торговой системы доступна через браузер, не требует установки дополнительного программного обеспечения и предоставляется бесплатно.
6. Мобильное приложение устанавливается на мобильные устройства пользователей посредством официальных магазинов приложений, соответствующих операционной системе устройства.
7. Торговая система Брокера предоставляет клиенту возможность получения следующих электронных услуг:
 - 1) информационные операции в системе учета номинального держания:
 - выдача выписок с лицевого счета клиента: клиент в любое время может запросить выписку, сформировав соответствующее поручение через интерфейс системы.

Документ формируется в формате PDF и содержит актуальную информацию о состоянии активов на лицевом счете. Выписка направляется клиенту работником Брокера на зарегистрированный адрес электронной почты или посредством иных средств связи;

- выдача отчета о проведенных операциях: отчет формируется по запросу клиента, с возможностью указания интересующего периода. Отчет содержит подробную информацию обо всех операциях, проведенных за указанный период;
- подготовка и выдача других отчетов по запросам держателей ценных бумаг, центрального депозитария, эмитентов и уполномоченного органа;

2) операции по лицевому счету:

- управление денежными средствами: вывод денег, перевод между счетами, подтверждение источника средств. Оформление заявок формируется путём подачи поручений в торговой системе;
- управление персональными данными: подача формы W-8BEN, смена номера телефона, смена email, почтового адреса, изменение сведений, экономический профиль. Подача поручений на изменение сведений в личном кабинете торговой системы, включая обновление контактной информации, изменение данных документа, удостоверяющего личность, изменение банковских реквизитов и прочее. Обработка поручений происходит в течение 3 (трёх) рабочих дней работниками Брокера;
- управление настройками счёта: заказ документов, отмена поручений, закрытие счета. Поручение поступает в обработку и принимается в работу работниками Брокера;
- управление настройками безопасности: управление средствами аутентификации, управление голосовым паролем, управление привязкой к Telegram. Оформление заявок на изменение конфигурации осуществляется путем подачи поручений в торговой системе;
- списание (зачисление) прав требования по обязательствам эмитента по эмиссионным ценным бумагам с (на) лицевых (лицевые) счетов (счета) клиента. Поручение поступает в обработку и принимается в работу работником Брокера;

3) торговые операции:

- управление торговыми поручениями: формирование реестра сделок, приобретение ценных бумаг, покупка акции по цене IPO. Оформление заявок формируется путём подачи поручений в торговой системе;
- покупка или продажа финансового инструмента, осуществляемая через торговую систему на рынке ценных бумаг. Оформление заявки на покупку или продажу осуществляется путем подачи поручения/приказа на покупку/продажу ценных бумаг.

8. Брокер совершает операции, предусмотренные пунктом 7 Правил, на основании поручений клиента, подаваемых через личный кабинет в торговой системе.
9. При подаче поручения клиента торговая система формирует соответствующий клиентский заказ/приказ, содержание которого включает в себя реквизиты, установленные применимым законодательством, Регламентом брокерской и дилерской деятельности (далее — Регламент) и внутренними документами.

Глава 3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

10. Брокер предоставляет электронные услуги физическим и юридическим лицам с учетом требований применимого законодательства.

Глава 4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К ТОРГОВОЙ СИСТЕМЕ

11. Брокер соблюдает требования, установленные применимым законодательством к порядку и условиям совершения сделок с финансовыми инструментами.
12. Доступ клиента к электронным услугам (брокерским и (или) номинального держания) возможен после заключения договора и прохождения процедуры регистрации клиента в торговой системе.
13. Порядок и условия заключения договора между клиентом и Брокером определяются в соответствии с Регламентом.
14. Брокер, по своему усмотрению, вправе предоставить возможность заключения договора посредством подписания клиентом заявления о присоединении к договору/договора дистанционным способом с использованием электронных ресурсов в порядке, установленным Регламентом.
15. Для работы:
 - 1) с веб-версией торговой системы клиенту необходимо самостоятельно обеспечить наличие программно-технических средств, состоящих из персонального компьютера под управлением одной из следующих операционных систем: MS Windows, Linux, MacOS; наличием интернет-браузера и наличием подключения к сети Интернет;
 - 2) с мобильным приложением клиенту необходимо самостоятельно обеспечить наличие мобильного устройства под управлением одной из следующих операционных систем: iOS, Android, и подключение к сети Интернет.
16. Торговая система Брокера предусматривает:
 - 1) сохранность изменяемых данных и поиск клиента, в том числе по прежним данным, сохранность информации по всем торговым операциям, операциям по лицевому счету и (или) информационным операциям за весь период при изменении фамилии, имени, отчества (при его наличии) или полного наименования клиента;
 - 2) поиск информации по индивидуальному запросу и по любым критериям с сохранением запроса, а также сортировку информации по любым параметрам и возможность просмотра информации за предыдущие даты;
 - 3) обработку и хранение информации по всем операциям по датам без сокращений.
17. В рамках электронных услуг на базе торговой системы могут быть разработаны и другие дополнительные сервисы для действующих и (или) потенциальных клиентов. Информация о дополнительных и (или) добавленных в функционал торговой системы возможностях и услугах размещается Брокером на официальном сайте Брокера www.almaty-ffin.kz.
18. Клиенту необходимо заполнять поручения (приказы/клиентские заказы, иные поручения) в соответствии с требованиями, содержащимися во внутренних документах, при этом ответственность, включая возможные убытки и причиненный ущерб за неправильное оформление поручений, возлагается на клиента.
19. Принятие поручений/отказ в принятии поручений клиентов, осуществление действий по их исполнению производится Брокером в соответствии с применимым законодательством, Регламентом, Правилами. Брокер может отказать в приеме поручений, в случаях, предусмотренных применимым законодательством и (или) в иных случаях, предусмотренных Регламентом, Правилами.

Глава 5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ИДЕНТИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ КЛИЕНТА

20. Идентификация клиента в торговой системе и мобильном приложении осуществляется посредством использования уникальных идентификаторов (логина, адреса электронной

- почты или номера мобильного телефона), предоставленных клиентом при заключении договора, с последующим прохождением процедуры аутентификации.
21. В случае корректного ввода клиентом логина (или адреса электронной почты) и пароля, а также прохождения процедуры аутентификации, клиент получает доступ к личному кабинету торговой системы или мобильного приложения. Для получения права на совершение торговых операций, операций по лицевому счёту и информационных операций клиент должен пройти процедуру динамической идентификации клиента, включающую подтверждение с использованием одноразового кода в рамках сессии безопасности.
 22. Для входа в торговую систему/мобильное приложение клиенту необходимо иметь:
 - 1) имя пользователя (логин)/электронную почту, пароль для входа в торговую систему, который установил клиент, и номер мобильного устройства;
 - 2) в случае утери пароля для входа в торговую систему клиент может восстановить его путем процедуры восстановления пароля, зная логин, электронный адрес или код клиента, получив код для сброса пароля на электронный адрес или мобильное устройство.
 23. Идентификация клиента в торговой системе осуществляется на основании ранее присвоенных клиенту идентификаторов в ходе процедуры регистрации, проведённой в офисе Брокера при заключении договора.
 24. Аутентификация клиента в торговой системе представляет собой проверку его принадлежности к идентификаторам, с использованием одного или более факторов: пароль, одноразовый код, QR-код и прочее.
 25. При предоставлении Брокером электронных услуг осуществление клиентом торговых операций, операций по лицевому счёту и информационных операций допускается только на основании поручения, подтверждённого с использованием динамической идентификации клиента, которая включает:
 - 1) предварительную аутентификацию клиента при входе в торговую систему (например, ввод логина и пароля или номера телефона с подтверждением посредством ввода одноразового кода);
 - 2) дополнительную динамическую идентификацию клиента до проведения операций в рамках сессии безопасности, направленную на установление подлинности клиента при каждой операции. Использование локальных биометрических механизмов идентификации допускается как дополнительный фактор повышения защиты, но не заменяет собой проверку личности клиента в целях подтверждения поручений.
 26. Электронные услуги, описанные в пункте 7 Правил, предоставляются Брокером клиенту дистанционно через личный кабинет в торговой системе, после прохождения процедур идентификации и аутентификации, посредством предоставления доступа к веб-версии торговой системы или через мобильное приложение торговой системы по защищенным каналам связи через интернет.

Глава 6. БЛОКИРОВАНИЕ/ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

27. Брокер приостанавливает предоставление электронных услуг в случае подачи клиентом соответствующего указания через личный кабинет торговой системы.
28. Блокирование предоставления электронных услуг осуществляется Брокером в течение 15 (пятнадцати) минут с момента обращения клиента и его идентификации.
29. В случае блокирования предоставления электронных услуг торговая система Брокера выдает клиенту уведомление с указанием причины.

30. При выполнении торговой операции, операции по лицевому счету торговая система Брокера выдает клиенту уведомление об отказе в совершении данных операций по основаниям, предусмотренным Законом о РЦБ, в том числе при наступлении следующих условий:
- 1) количество ценных бумаг, подлежащих списанию с лицевого счета, превышает количество ценных бумаг на данном счете;
 - 2) сумма денежных средств на счете клиента недостаточна для совершения торговой операции;
 - 3) ценные бумаги, подлежащие списанию, обременены и (или) заблокированы.
31. Для снятия блокирования, инициированного клиентом, необходимо личное присутствие клиента в офисе Брокера.

Глава 7. ПРОЦЕДУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

32. Процедуры безопасности позволяют достоверно идентифицировать клиента и его право на получение электронных услуг, выявлять наличие искажений и (или) изменений в содержании электронных документов, на основании которых клиенту предоставляются электронные услуги, обеспечивать защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей коммерческую или иную охраняемую законом тайну и обеспечивать целостность данной информации.
33. В целях защиты информации Брокер обеспечивает резервное копирование базы данных, включающей информацию об операциях клиентов и системного журнала транзакций на дополнительном сервере, в том числе с привлечением поставщика услуг в рамках договора абонентского обслуживания (сопровождения).
34. Для входа в торговую систему или мобильное приложение клиент вводит логин (адрес электронной почты или номер телефона) и установленный им пароль. Передача данных осуществляется по защищённому протоколу SSL с использованием методов криптографической защиты. После успешной проверки введённых данных клиент получает доступ к личному кабинету, где может осуществлять информационные операции.
35. Для открытия сессии безопасности клиент инициирует соответствующий запрос в личном кабинете веб-версии или мобильного приложения торговой системы. Открытие сессии безопасности осуществляется с использованием процедуры динамической идентификации клиента, с возможным применением биометрической идентификации. После успешного прохождения процедуры клиент получает возможность подачи поручений на совершение операций. Торговая система предусматривает 3 (три) основных метода открытия сессии безопасности:
- 1) в мобильном приложении — с использованием динамической идентификации (ввод одноразового кода, полученного по SMS или через push-уведомление), в дополнение к биометрической идентификации;
 - 2) в веб-версии — с использованием сканирования QR-кода, отображаемого на экране, через мобильное приложение. Предварительное подтверждение клиента в мобильном приложении также осуществляется через динамическую идентификацию (код подтверждения по SMS или push) и, при наличии, биометрическую идентификацию;
 - 3) поручение на совершение операций может быть сформировано менеджером Брокера на основании обращения клиента. В этом случае торговая система направляет клиенту код подтверждения в целях прохождения процедуры динамической идентификации. Подписание поручения осуществляется клиентом в веб-версии или мобильном приложении торговой системы посредством ввода полученного одноразового кода, доставленного через SMS либо push-уведомление на номер мобильного устройства, зарегистрированный в торговой системе.

36. Сессия безопасности считается открытой после прохождения всех предусмотренных этапов аутентификации. После открытия сессии безопасности клиент может выполнять операции по лицезовому счёту и торговые операции в соответствии с пунктом 7 Правил.
37. Для обеспечения конфиденциальности передаваемой и получаемой информации в торговой системе применяется шифрование трафика с использованием защищённого протокола TLS 1.3 и сертификата PKCS #1 SHA-256 с алгоритмом шифрования RSA. Перед отправкой через сеть Интернет данные клиента преобразуются в зашифрованный формат, что обеспечивает защиту информации на всём пути между торговой системой и устройством клиента.
38. В торговой системе реализована функция автоматического завершения сессии безопасности клиента в случае выхода из личного кабинета. Клиенту не рекомендуется оставлять персональный компьютер или мобильное устройство с активной сессией безопасности без присмотра, во избежание несанкционированного доступа к электронным услугам.
39. Клиент не вправе разглашать/передавать третьим лицам имя пользователя (логин), пароль для входа в торговую систему. Хранить имя пользователя (логин) и пароль для входа в торговую систему необходимо в условиях, исключающих доступ к ним неуполномоченных лиц. Клиент принимает на себя все риски, связанные с необеспечением им условий по сохранности вышеуказанной информации/оборудования.
40. В целях подтверждения сведений, указанных в поручении клиента, менеджер Брокера осуществляет контакт с клиентом по телефону для уточнения информации, необходимой для исполнения поручения. В рамках верификации клиента при дистанционной подаче поручения применяется динамическая идентификация клиента, включая динамическое подтверждение с использованием одноразового кода, направленного на зарегистрированный номер мобильного устройства клиента.
41. В целях защиты от доступа третьих лиц к торговой системе клиенту рекомендуется задавать пароли, удовлетворяющие следующим минимальным требованиям:
 - 1) пароль не может содержать имя учетной записи пользователя или какую-либо его часть;
 - 2) пароль должен состоять не менее чем из 8 (восьми) символов;
 - 3) в пароле должны присутствовать символы 3 (трех) категорий из числа следующих четырех:
 - заглавные буквы английского алфавита от А до Z;
 - буквы английского алфавита от а до z;
 - десятичные цифры (от 0 до 9);
 - неалфавитные символы (например, !, \$, #, %).
42. После 5 (пяти) попыток неверной аутентификации учётная запись автоматически блокируется средствами торговой системы на 1 (один) час.
43. В случае попытки авторизации с одного IP-адреса под разными логинами учётная запись автоматически блокируется средствами торговой системы на 24 (двадцать четыре) часа.
44. В случае подозрения на компрометацию средствами торговой системы производится автоматический сброс пароля с требованием смены его для повторного входа.
45. В торговой системе не предусматривается:
 - 1) наличие средств, допускающих нарушение целостности данных в торговой системе;
 - 2) наличие функций, позволяющих напрямую вносить изменения в уже сформированные выходные отчеты;
 - 3) изменение (удаление) данных о проведенных операциях и состоянии лицевых счетов, за исключением специально предназначенных для этого операций (функций);

- 4) форматирование (изменение) выходных форм, в том числе клиентского заказа, приказа клиента, отчета о проведенных операциях клиента, выписки с лицевого счета клиента.

Глава 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

46. По вопросам, связанным с предоставлением электронных услуг клиент может обратиться по адресу и контактными данными, размещенным на сайте www.almaty-ffin.kz в разделе «Контакты».
47. Брокер вправе в одностороннем порядке изменять контактные данные с предварительным уведомлением клиента о таких изменениях на официальном сайте: www.almaty-ffin.kz.
48. Брокер вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Правила с последующим их размещением на официальном интернет-ресурсе www.almaty-ffin.kz.
49. Подразделением, ответственным за коммуникацию с подрядчиком, обеспечивающим совокупность услуг в рамках договора абонентского обслуживания (сопровождения), является подразделение информационных технологий.
50. Иные вопросы, не урегулированные Правилами, разрешаются в соответствии с применимым законодательством, внутренними документами, договором и обычаями делового оборота.