*типовая форма*

**Договор оказания электронных услуг**

**АО «Alatau City Invest»**, именуемое в дальнейшем «Брокер», действующее на основании лицензии №3.2.239/16 от 25.06.2021г. на осуществление брокерской и дилерской деятельности на рынке ценных бумаг с правом ведения счетов клиентов в качестве номинального держателя, с одной стороны, и,

**Клиент (физическое или юридическое лицо)**, присоединившийся к настоящему Договору, в соответствии со ст. 389 Гражданского кодекса РК, далее совместно именуемые Стороны», заключили настоящий Договор оказания электронных услуг(далее – «Договор») о нижеследующем:

1. **Термины и определения, используемые в Договоре**
   1. В настоящем Договоре используются следующие термины и определения:

1)аутентификация - подтверждение личности Клиента, подлинности и правильности составления электронного документа путем использования процедуры безопасности, установленной Брокером;

2) биометрическая идентификация - процедура установления личности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных услуг на основе его физиологических и биологических особенностей с учетом требований [Закона](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31396226) Республики Казахстан «О персональных данных и их защите»;

3) динамическая идентификация - процедура установления подлинности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных услуг путем использования одноразового (единовременного) или многоразового кода;

4) пароль (многоразовый код) - уникальная последовательность электронных цифровых символов, создаваемая Клиентом/сгенерированная программно-аппаратными средствами/Приложением Alatau City Invest/Торговой платформой по запросу Клиента и предназначенная для многоразового использования в течение определенного периода времени при предоставлении доступа Клиенту к электронным услугам Брокера, используемая для аутентификации Клиента и авторизации операции;

5) логин – ИИН для физического лица и БИН для юридического лица;

6) операционный день – рабочие дни и часы Брокера;

7) OTP(one time password) – автоматически сгенерированные Приложением Alatau City Invest/Торговой платформой одноразовые коды, отправленные sms-сообщением на мобильный телефон Клиента, используемый для аутентификации Клиента и (или) авторизации и (или) совершения торговых/информационных операций и (или) для подписания заявления о признании физического лица квалифицированным инвестором (только в Приложении Alatau City Invest);

8) Приложение Alatau City Invest - совокупность программных и технических средств Общества и/или других организаций, сотрудничающих с Обществом, обеспечивающая предоставление Клиенту электронных услуг через мобильное приложение АО «Alatau City Bank» (далее – Банк);

9) Торговая платформа - совокупность программных и технических средств Общества и/или других организаций, сотрудничающих с Обществом, обеспечивающая предоставление Клиенту электронных услуг через браузер по web-ссылке <https://trading.alataucityinvest.kz/login>

10)поручение Клиента - инструкция Клиента Брокеру (Клиентский заказ/приказ, заявление на проведение операций с денежными средствами, иные виды поручений Клиента, предусмотренные типовыми формами Брокера) на предоставление электронных услуг, составленная в форме электронного документа или иной электронно-цифровой форме, удостоверенной посредством динамической и (или) биометрической идентификации Клиента и (или) ЭЦП и (или) ОТР;

11) Регламент Брокера – внутренний документ Брокера, регулирующий порядок осуществления деятельности на рынке ценных бумаг;

12) процедура безопасности - комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации Клиента при составлении, передаче и получении его поручений с целью установления его права на получение электронных услуг и обнаружения ошибок и (или) изменений в содержании передаваемых и получаемых поручений Клиента;

13) электронные услуги – электронные услуги Брокера, предоставляемые Брокером Клиенту через Приложение Alatau City Invest/Торговую платформу, по осуществлению торговых операций, операций по лицевому счету и (или) информационных операций, а также иные услуги, предоставляемые Брокером в соответствии с законодательством Республики Казахстан о рынке ценных бумаг и Регламентом Брокера;

14) ЭЦП (электронная цифровая подпись) – набор электронных цифровых символов, предоставляемый Национальным удостоверяющим центром, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;

15) KASE – АО "Казахстанская фондовая биржа";

16) AIX – фондовая биржа Международного финансового центра "Астана" (Astana International Exchange).

1. **Предмет Договора**
   1. Настоящий Договор заключается с Клиентом путем подачи им заявления о присоединении к Договору оказания брокерских услуг и услуг номинального держания (далее – Брокерский договор), подписываемого Клиентом, и являющегося согласием Клиента на присоединение к Брокерскому договору, а также являющегося согласием Клиента на присоединение к настоящему Договору, и которым Клиент безусловно принимает все условия настоящего Договора. Настоящий Договор заключается с Клиентом при условии наличия в Заявлении о присоединении к Брокерскому договору отметки о необходимости предоставления электронных услуг, и является неотъемлемой его частью.
   2. В случае если при заключении Брокерского договора Клиент не сделал отметку о необходимости предоставления электронных услуг (не присоединился к настоящему Договору), Клиент имеет право в любое время (в течение срока действия Брокерского договора) подать Брокеру заявление по форме, предусмотренной Приложением 1 к настоящему Договору, которое является согласием Клиента на присоединение к настоящему Договору, и которым Клиент безусловно принимает все условия настоящего Договора.
   3. В соответствии с настоящим Договором, Брокер оказывает Клиенту электронные услуги в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе на условиях, установленных настоящим Договором и Регламентом Брокера.
   4. Стороны признают, что формируемые при совершении операций в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе документы в электронной форме (далее – электронные документы), заверенные паролем, ЭЦП или OTP, эквивалентны соответствующим бумажным документам и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору и Брокерскому договору.
   5. Стороны признают, что используемые ими по настоящему Договору системы обработки и хранения информации достаточны для обеспечения надежной и эффективной работы при приеме, передаче, обработке и хранении электронных документов.
   6. Стороны признают используемую ими по настоящему Договору систему защиты информации паролем, биометрической идентификацией, ЭЦП и OTP достаточными для защиты от несанкционированного доступа, а также подтверждения личности Клиента и подлинности электронных документов.
   7. Брокер не взимает с Клиента плату за использование Клиентом Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы.
2. **Перечень электронных услуг**
   1. Брокер предоставляет Клиенту следующие виды электронных услуг:
      1. торговые операции - операции, осуществляемые Брокером в соответствии с поручением Клиента по покупке или продаже финансовых инструментов, осуществляемая через Приложение Alatau City Invest/Торговую платформу в торговой системе KASE/AIX и (или) на международном рынке ценных бумаг;
      2. информационные операции: выдача отчета о движении денежных средств, отчета о движении ценных бумаг; выдача других отчетов по запросу Клиента, которые возможно сформировать в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе.
      3. операции по лицевому счету (только в Приложении Alatau City Invest), связанные с открытием лицевого счета Клиенту-физическому лицу, изменением сведений о Клиенте-физическом лице, зачислением Клиентом-физическом лицом финансовых инструментов без смены права собственности.
   2. В Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе не доступны следующие электронные услуги: списание финансовых инструментов со сменой/без смены права собственности, зачисление финансовых инструментов со сменой права собственности, закрытие лицевого счета, списание (зачисление) прав требования по обязательствам эмитента по эмиссионным ценным бумагам с (на) лицевых (лицевые) счетов (счета) Клиента, внесение записей о доверительном управляющем и удаление записей о доверительном управляющем.
   3. Приложение Alatau City Invest/Торговая платформа дополнительно позволяет Клиенту осуществлять следующие функции:

1) просмотр информации об отдельных финансовых инструментах и их ценах на различных фондовых биржах в разделе "Магазин" и в разделе Поиск;

2) просмотр статуса исполнения всех поданных Клиентских заказов;

3) просмотр информации об исполненных (рассчитанных) сделках;

4) просмотр портфеля ценных бумаг и денежных средств на брокерском счете;

5) прохождение Клиентом-физическим лицом тестирования для целей получения статуса квалифицированного инвестора (только в Приложении Alatau City Invest);

6) подача Клиентом-физическим лицом заявления о признании физического лица квалифицированным инвестором (только в Приложении Alatau City Invest).

* 1. Электронные услуги, указанные в п.3.1. настоящего Договора не являются исчерпывающими. Дополнения в Приложение Alatau City Invest/Торговую платформу, позволяющие оказывать иные виды электронных услуг, не указанные в п.3.1. настоящего Договора, не требуют внесения изменений и дополнений в настоящий Договор. Брокер уведомляет Клиента о внедрении дополнительных электронных услуг путем направления уведомления (посредством любых видов связи, в том числе, но не ограничиваясь: путем опубликования информации на корпоративном интернет-ресурсе Брокера, в Приложении Alatau City Invest, по электронной почте, sms-сообщением на мобильный телефон Клиента и др.). Клиент не вправе требовать от Брокера предоставления всех видов услуг, предусмотренных Брокерским договором, через Приложение Alatau City Invest.

1. **Порядок и условия предоставления электронных услуг**
   1. Электронные услуги предоставляются Брокером Клиенту удаленно (по каналам связи) через Приложение Alatau City Invest /Торговую платформу.
   2. При предоставлении Брокером электронных услуг Клиенту осуществление торговых операций, операций по лицевому счету, и (или) информационных операций, производится на основании поручения Клиента с использованием пароля и/или биометрической идентификации и/или ЭЦП и/или OTP, при этом ЭЦП Клиент получает самостоятельно в порядке, предусмотренном правилами и регламентом Национального удостоверяющего центра (на сайте http://pki.gov.kz).
   3. Доступ/вход в Приложение Alatau City Invest осуществляется Клиентом с использованием динамической и/или биометрической идентификации и/или OTP. Порядок и условия доступа/входа в Приложение Alatau City Invest могут быть иными в случаях использования Клиентом Приложения Alatau City Invest, разработанного другими организациями, с которыми сотрудничает Брокер.

Для доступа/входа в Торговую платформу Клиент – физическое лицо использует логин и пароль (многоразовый код).

Для осуществления в Приложении Alatau City Invest торговых операций, операций по лицевому счету, информационных операций, для подачи заявления, предусмотренного пп.6) п.3.3. Договора, Клиент – физическое лицо использует пароль (многоразовый код) или ОТР.

* 1. Для доступа/входа в Торговую платформу Клиент – юридическое лицо использует логин и ЭЦП или ОТР.

Для осуществления в Торговой платформе торговых операций, операций по лицевому счету, и (или) информационных операций Клиент – юридическое лицо использует ЭЦП или ОТР.

* 1. В случае если Клиент – юридическое лицо намерен использовать ОТР при получении электронных услуг по настоящему Договору, такой Клиент предоставляет Брокеру заполненное и подписанное заявление на получение электронных услуг с использованием ОТР по форме, предусмотренной Приложением 2 к настоящему Договору (далее - Заявление на ОТР).

В Заявлении на ОТР указывается абонентский номер мобильного телефона, зарегистрированный на Клиента – юридическое лицо, на который будут поступать автоматически сгенерированные одноразовые коды, отправленные sms-сообщением.

К Заявлению на ОТР Клиент – юридическое лицо обязан приложить копию письма от оператора сотовой связи, в котором указано, что абонентский номер зарегистрирован на Клиента – юридическое лицо, с подписью уполномоченного работника оператора сотовой связи (печатью при наличии), при этом письмо может быть подписано электронной цифровой подписью.

* 1. В случае если Клиент – юридическое лицо в течение срока действия Договора производит замену абонентского номера мобильного телефона, указанного в Заявлении на ОТР, Клиент обязан письменно уведомить Брокера не менее, чем за 1 (один) рабочий день до даты замены абонентского номера, путем направления уведомления на электронный адрес Брокера.

Брокер, получив такое уведомление Клиента, блокирует возможность подачи поручений Клиента через Торговую платформу с использованием абонентского номера мобильного телефона Клиента, указанного в Заявлении на ОТР.

* 1. После осуществления замены абонентского номера мобильного телефона Клиент – юридическое лицо предоставляет Брокеру Заявление на ОТР с новым абонентским номером мобильного телефона Клиента, а также копию письма от оператора сотовой связи, указанного в пункте 4.5. Договора.
  2. В случае если Клиент – юридическое лицо в течение срока действия Договора производит перенос абонентского номера к другому оператору сотовой связи, Клиент – юридическое лицо обязан предоставить Брокеру копию письма от оператора сотовой связи, указанного в пункте 4.5. Договора, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты осуществления переноса.
  3. Клиент – юридическое лицо имеет право в любое время в течение срока действия настоящего Договора отказаться от использования ОТР при получении электронных услуг, направив Брокеру письменное уведомление в произвольной форме.

Брокер в течение 1 (одного) рабочего дня с даты получения такого уведомления от Клиента – юридического лица блокирует абонентский номер мобильного телефона Клиента, указанный в Заявлении на ОТР, при этом, Клиент – юридическое лицо продолжает использовать Торговую платформу при помощи ЭЦП.

* 1. Приложение Alatau City Invest/Торговая платформа предусматривает формирование отказа Брокера в исполнении поручения Клиента (Клиентского заказа/приказа, заявления на проведение операций с денежными средствами) в случаях, предусмотренных законодательством о рынке ценных бумаг. Отказ формируется в виде информационного сообщения в Личном кабинете Клиента.
  2. Для целей исполнения требования пункта 12 Постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 января 2016 года № 27 "Об утверждении Правил предоставления номинальными держателями электронных услуг" Общество установило следующий порядок и условия предоставления Клиентам доступа к информации об отдельных финансовых инструментах торгового списка KASE и их ценах, о ходе и результатах торгов на KASE и (или) международном рынке ценных бумаг, в режиме, приближенном к реальному времени:

1. Брокер самостоятельно определяет по каким именно финансовым инструментам торгового списка KASE и (или) международного рынка ценных бумаг будет транслировать цены на такие финансовые инструменты в режиме, приближенном к реальному времени. При этом, для целей оперативного предоставления информации, перечень финансовых инструментов, по которым Брокер транслирует цены, не подлежит утверждению каким-либо органом Брокера, а является гибким и самостоятельно определяется Департаментом проектного управления и Департаментом разработки по согласованию с руководящим работником, курирующим указанные подразделения;
2. трансляция информации, цены и результаты торгов на международном рынке ценных бумаг по финансовым инструментам зависит от наличия у Брокера договорных отношений с поставщиками торговых информационных систем. Соответственно, при отсутствии у поставщика торговой информационной системы, с которым у Брокера имеются договорные отношения, информации о ценах по тем или иным финансовым инструментам международного рынка ценных бумаг, Брокер не транслирует информацию о ценах таких финансовых инструментов;
3. задержка в трансляции информации о ценах может обуславливаться вопросами технического характера (периодичность обновления информации, настроенная в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе, качество и скорость интернет-канала у Клиента, сбои в подключении Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы к системе KASE и/или другой международной торговой системе и т.д.);
4. Брокер не транслирует информацию о ценах на базовые активы структурных нот и иных финансовых инструментов, принадлежащих Клиентам, так как базовые активы структурных нот и иных финансовых инструментов не принадлежат Клиентам на праве собственности;
5. для целей удобства клиентов Брокера транслирование цен на финансовые инструменты, обращающиеся на международных рынках ценных бумаг, в режиме, приближенном к реальному времени, осуществляется различными способами, в том числе:

- в разделе "Магазин" и в разделе «Поиск» Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы;

1. применяемый Брокером на практике период трансляции цен на финансовые инструменты определяется в Инструкции пользователя, размещенной на корпоративном интернет-ресурсе Брокера и/или в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе.
   1. Подробная инструкция пользователя электронными услугами Брокера размещается на корпоративном интернет-ресурсе Брокера и/или Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе.
   2. Информация о ценах на финансовые инструменты, обращающиеся на международных рынках ценных бумаг, в портфеле Клиента, доходности портфеля Клиента (совокупности финансовых инструментов, находящихся на лицевом счете Клиента), указанная в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе, является ориентировочной и основана на информации, полученной Брокером от KASE и (или) поставщиков торговых информационных систем. Предоставление Брокером данной информации Клиенту не относится к официальным информационным и/или аналитическим услугам Брокера, и Клиент не вправе предъявлять Брокеру претензии относительно точности, верности, справедливости расчета доходности, используемого Брокером при предоставлении такой информации.
   3. Информация о совершаемых Клиентом операциях и сделках на текущий рабочий день, транслируемая в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе, является предварительной, и не отражается в режиме реального времени (онлайн режиме). Окончательная информация об исполнении совершенных Клиентом операций и (или) сделок, отражается в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе после отражения операций и(или) сделок в учетных системах Сторонних организаций и учетной системе Брокера. В связи с этим информация об операциях и (или) сделках Клиента в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе может изменяться и Клиент не вправе предъявлять Брокеру претензии относительно точности и верности информации в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе.
   4. Информация о тарифах обслуживающих банков второго уровня или иных расчетных организаций, транслируемая в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе является приблизительной, и может быть изменена на основании официальных данных, предоставляемых обслуживающими банками второго уровня или иными Расчетными организациями. В связи с этим Клиент не вправе предъявлять Брокеру претензии относительно точности и верности информации о тарифах в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе.
2. **Права и обязанности Сторон**
   1. Брокер обязуется:
      1. предоставлять Клиенту электронные услуги, в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором, Брокерским договором и Регламентом Брокера;
      2. исполнять полученные от Клиента Клиентские приказы/заказы, подтвержденные динамической и/или биометрической идентификацией и/или ЭЦП и/или OTP Клиента, переданные Брокеру посредством Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы;
      3. не разглашать информацию, полученную от Клиента при предоставлении Клиенту электронных услуг по настоящему Договору.
   2. Брокер вправе:
      1. при предоставлении Клиентом Клиентского заказа/приказа посредством Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы не принимать к исполнению такой Клиентский заказ/приказ в случае неполного заполнения всех полей, а также в случаях обнаружения несанкционированного доступа в Приложение Alatau City Invest/Торговую платформу;
      2. вносить изменения в механизмы защиты Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы по своему усмотрению;
      3. вносить изменения в перечень, порядок и условия оказываемых электронных услуг посредством Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы в одностороннем порядке;
      4. проводить любые мероприятия, направленные на повышение безопасности работы Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы, путем запроса подтверждения у Клиента деталей электронных документов, а также иными способами;
      5. приостановить оказание Клиенту любых электронных услуг в любое время в случаях, предусмотренных п.6.9. настоящего Договора, а также в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, регулирующим вопросы, связанные с противодействием легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
   3. Клиент обязуется:
      1. предоставлять Брокеру Клиентские приказы/заказы, подтвержденные динамической и/или биометрической идентификацией и/или ЭЦП и/или OTP Клиента;
      2. нести полную ответственность за свои действия, производимые в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе;
      3. при использовании Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы руководствоваться инструкцией пользователя, размещенной на корпоративном интернет-ресурсе Брокера и в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе, условиями Брокерского договора и Регламента Брокера;
      4. использовать системы обработки, хранения и защиты информации только на работоспособном и исправном оборудовании, проверенном на отсутствие компьютерных вирусов и программ, способных нанести вред Приложению Alatau City Invest/Торговой платформе;
      5. не разглашать любым третьим лицам конкретные способы защиты информации, применяемые в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформы, а также логин, пароль и иные средства аутентификации Клиента;
      6. незамедлительно уведомить Брокера любыми способами обо всех случаях подозрений на несанкционированный доступ в Приложение Alatau City Invest/Торговую платформу, а также в случаях утраты, похищения или повреждения программно-технических средств, систем обработки, хранения и защиты информации;
      7. незамедлительно уведомить Брокера любыми способами в случаях утраты и (или) похищения мобильного телефона, абонентский номер которого указан в приказе на открытие лицевого счета/Заявлении на ОТР.
      8. в случае изменения абонентского номера мобильного телефона, который был указан в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе как номер для использования OTP, Клиент обязан направить Брокеру поручение Клиента по установленной Брокером форме на изменение сведений о Клиенте.
   4. Клиент вправе:
      1. получать электронные услуги, предусмотренные настоящим Договором, посредством Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы;
      2. подавать Клиентские заказы/приказы как посредством Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы, так и на бумажном носителе.
3. **Процедуры безопасности**
   1. Предоставление Брокером электронных услуг производится в соответствии с процедурами безопасности, предусмотренными настоящей статьей Договора и Регламентом Брокера.
   2. Электронные услуги предоставляются только после достоверной аутентификации Клиента.
   3. При формировании Клиентом поручения в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе осуществляется автоматический контроль полноты вводимых данных, т.е. в случае выполнения функций или операций без полного заполнения всех необходимых полей Приложение Alatau City Invest/Торговая платформа выдает соответствующее уведомление о необходимости их заполнения.
   4. Целостность и полная сохранность информации, содержащейся в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе, при: полном или частичном отключении электропитания на любом участке программного обеспечения в любое время; аварии сетей, телекоммуникаций, разрыве установленных физических и виртуальных соединений, обеспечивается путем еженедельного сохранения резервной копии базы данных и системного журнала транзакций.
   5. Программное обеспечение Брокера предусматривает защиту от несанкционированного доступа к Приложению Alatau City Invest/Торговой платформе. Защита от несанкционированного доступа предусматривает хранение пароля (многоразового кода) Клиента только в зашифрованном виде.

Клиент не вправе передавать логин и (или) многоразовый пароль и (или) ОТР и (или) ЭЦП, посредством которых он получает доступ к Приложению Alatau City Invest/Торговой платформе любым третьим лицам.

* 1. Электронные услуги не предоставляются Брокером в случае невыполнения Клиентом процедур безопасности, предусмотренных настоящей статьей Договора.
  2. В случае если Клиент – физическое лицо забыл или потерял свой пароль на вход:

- в Приложение Alatau City Invest, то Клиент самостоятельно обращается в Банк,

- Торговую платформу - самостоятельно сбрасывает текущий пароль в Торговой платформе.

* 1. В случае если Клиент потерял устройство (мобильный телефон, планшет, ноутбук и др), посредством которого получал доступ к Приложению Alatau City Invest/Торговой платформе, Клиент незамедлительно уведомляет об этом Брокера (посредством любых видов связи, в том числе, но не ограничиваясь: по телефону, электронной почте, мобильной связи, письменно и др.). Брокер, получив такое уведомление Клиента, блокирует возможность подачи поручений Клиента через Приложение Alatau City Invest/Торговую платформу с использованием абонентского номера мобильного телефона Клиента, указанного в приказе на открытие лицевого счета.
  2. Брокер имеет право временно приостановить предоставление Клиенту электронных услуг в следующих случаях:
     1. нарушение Клиентом условий настоящего Договора и (или) Регламента Брокера;
     2. при обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей коммерческую тайну на рынке ценных бумаг, и (или) персональным данным Клиента, их несанкционированного изменения, осуществления несанкционированных торговых операций, операций по лицевому счету и (или) информационных операций, несанкционированного перевода денег Клиента, возникающих при предоставлении электронных услуг Брокером;
     3. в иных случаях обнаружения Брокером угроз активам Клиента;
     4. неисправности технических средств, обеспечивающих предоставление электронных услуг;
     5. по любому основанию, которое Брокер посчитает обоснованным.
  3. В случае полного приостановления предоставления Брокером электронных услуг по основанию, предусмотренному в пп.6.9.4. Договора, Брокер уведомляет своих клиентов путем размещения на корпоративном интернет-ресурсе Брокера ([www.alataucityinvest.kz](http://www.alataucityinvest.kz)) или в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе сообщения о проведении технических работ. При устранении причин, повлекших полное приостановление электронных услуг по основанию, предусмотренному пп.6.9.4. Договора, Брокер удаляет с корпоративного интернет-ресурса или Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы сообщение о проведении технических работ и возобновляет предоставление Клиенту электронных услуг.

В случаях приостановления предоставления Клиенту электронных услуг по основаниям, предусмотренным пп.6.9.1. – пп.6.9.3. Договора, Клиент имеет право обратиться с письменным запросом к Брокеру о причинах приостановления предоставления Клиенту электронных услуг, и получить письменный ответ от Брокера.

* 1. Прекращение предоставления электронных услуг Клиенту производится в случае прекращения действия настоящего Договора по любому основанию.
  2. При предоставлении Брокером электронных услуг посредством Приложения Alatau City Invest, разработанного другими организациями, с которыми сотрудничает Брокер, Брокер обеспечивает соответствие процедур безопасности данных организаций настоящим процедурам. Процедуры безопасности данных организаций могут отличаться от процедур, установленных настоящим Договором в части или полностью, если инструкция пользования Приложением Alatau City Invest будет содержать информацию о процедурах безопасности, используемых данными организациями по: достоверной аутентификации Клиента; контролю полноты вводимых данных; защите от несанкционированного доступа к информации, составляющей коммерческую тайну на рынке ценных бумаг, и персональным данным Клиента; обеспечению целостности и полной сохранности информации в электронных архивах и базах данных; предотвращению от несанкционированного доступа к Приложению Alatau City Invest.

1. **Ответственность Сторон**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с настоящим Договором и законодательством Республики Казахстан.
   2. Брокер не несет ответственность за убытки, причиненные Клиенту в результате использования Клиентом электронных документов, в том числе, включая, но ограничиваясь: при исполнении ошибочных Клиентских приказов/заказов Клиента, если такие документы были надлежащим образом оформлены и подтверждены средствами аутентификации Клиента в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе.
   3. Брокер не несет ответственность за убытки, причиненные Клиенту в результате любых действий любых третьих лиц, которым по какой-либо (любой) причине стали доступны пароли, ЭЦП или OTP Клиента, или стали известны пароли/логины для доступа в Приложение Alatau City Invest/Торговую платформу, в том числе, если это стало возможным по неосторожности, небрежности и (или) умыслу Клиента. Также Клиент несет ответственность за действия своего ребенка (детей) в случае предоставления им пароля, ЭЦП или OTP Клиента для использования в Приложении Alatau City Invest (Junior).
   4. Клиент соглашается следовать инструкциям безопасности в работе с Приложением Alatau City Invest/Торговой платформой, которые Брокер может давать Клиенту. Клиент берет на себя полную ответственность за поддержание и регулярный контроль за организацией безопасности доступа и использования Приложения Alatau City Invest/Торговой платформы, контроль над паролями и доступом Клиента в Приложение Alatau City Invest/Торговую платформу, включая контроль времени использования его ребенком (детьми) Приложения Alatau City Invest (Junior) - в случае предоставления ребенку (детям) доступа).
   5. Во всех случаях несанкционированного доступа любых третьих лиц к Приложению Alatau City Invest/Торговой платформе, и (или) к мобильному телефону Клиента, Брокер не несет никакой ответственности перед Клиентом и не возмещает никакие убытки, причиненные Клиенту таким несанкционированным доступом.
   6. Ни Брокер, ни аффилированные лица Брокера не несут ответственности за нарушение работоспособности Приложения Alatau City Invest/Торговой платформе по вине третьих сторон и/или по причине технических сбоев в компьютерной сети или некачественного или слабого интернет-соединения, в результате которых электронные документы Клиента не могут быть направлены Клиентом и (или) получены Брокером.
   7. В случае отсутствия у Клиента возможности (по техническим или иным причинам) подать Клиентский заказ/приказ или иное поручение Брокеру через Приложение Alatau City Invest/Торговую платформу, Клиент имеет право использовать иные доступные способы направления Клиентского заказа/приказа/документов, предусмотренные Брокерским договором и (или) Регламентом Брокера. При этом Клиент не вправе предъявлять претензии Брокеру в связи с отсутствием возможности (по техническим или иным причинам) подать Клиентский заказ/приказ или иное поручение Клиента через Приложение Alatau City Invest/Торговую платформу.
   8. Клиент подтверждает свое понимание и согласие с тем, что информация, требующаяся для идентификации и аутентификации Клиента в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе, доступ к устройству с абонентским номером мобильного телефона, который указан в Приложении Alatau City Invest/Торговой платформе (Заявлении на ОТР), как номер для использования автоматически сгенерированных одноразовых кодов, отправляемых посредством смс-сообщений, а также о принадлежащей ему ЭЦП, в том числе информация о закрытом ключе, содержащаяся на носителях ключей, пароли является конфиденциальной информацией. Хранение указанной информации и носителей ключей должно исключать доступ к ним любых третьих лиц. Передача Клиентом такой информации и ЭЦП любым третьим лицам недопустима.

Клиент обязан незамедлительно, любыми доступными способами информировать Брокера о возникновении угрозы несанкционированного доступа к Приложению Alatau City Invest/Торговой платформе. При получении от Клиента информации об угрозе несанкционированного доступа к Приложению Alatau City Invest/Торговой платформе, исполнение электронных документов приостанавливается до момента получения Брокером от Клиента письменного подтверждения об отсутствии угрозы. В случае если Клиент несвоевременно уведомил или не уведомил Брокера об угрозе несанкционированного доступа к его данным, носителям ключей, Брокер не несет ответственности за убытки, причиненные Клиенту. В данном случае действия Брокера по принятию и исполнению электронных документов признаются правомерными.

* 1. Клиент подтверждает, что Брокер не несет никакой ответственности за любой несанкционированный доступ любых третьих лиц к мобильному телефону Клиента с абонентским номером, указанным в Заявлении на ОТР/приказе на открытие лицевого счета, и не возмещает любые убытки, которые могут причинены Клиенту в связи с таким несанкционированным доступом.

1. **Обстоятельства непреодолимой силы**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое ненадлежащее исполнение или неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора.

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Сторона не может оказать влияния и за возникновение которых она не несет ответственности, при этом делающие невозможным выполнение обязательств по настоящему Договору.

8.3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) календарных дней информировать другую Сторону о наступлении подобных обстоятельств в письменной форме с предоставлением удостоверяющих документов, выданных уполномоченными органами или организациями. Срок, предусмотренный настоящим пунктом Договора, не подлежит применению, если уведомление другой Стороны о действии обстоятельства непреодолимой силы не представляется возможным в силу данного обстоятельства. В случае если информация о действии обстоятельства непреодолимой силы распространяется в средствах массовой информации или носит общеизвестный характер, требование настоящего пункта о предоставлении удостоверяющих документов, выданных уполномоченными органами или организациями, не применяется.

8.4. Не извещение или несвоевременное извещение другой Стороны о наступлении обстоятельств непреодолимой силы, влечет за собой утрату права ссылаться на эти обстоятельства Стороной, для которой создалась невозможность исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

8.5. В случае, если невозможность полного или частичного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору будет существовать свыше одного месяца подряд, любая Сторона имеет право отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом другую Сторону не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты расторжения Договора.

1. **Прочие условия**
   1. Настоящий Договор вступает в силу с даты принятия Брокером от Клиента подписанного Заявления о присоединении к Брокерскому договору и действует в течение неопределенного срока.
   2. Изменение и (или) дополнение условий настоящего Договора осуществляется Брокером в одностороннем порядке. Информация о внесениии изменений и (или) дополнений в Договор доводится до сведения Клиента посредством размещения таких изменений и (или) дополнений на корпоративном интернет-ресурсе в срок не менее, чем за 5 (пять) календарных дней до даты введения таких изменений и (или) дополнений в силу. Изменения и дополнения в настоящий Договор распространяются на всех клиентов Брокера, присоединившихся к настоящему Договору, в том числе, присоединившихся ранее даты внесения изменений и (или) дополнений в настоящий Договор.
   3. В случае, если по истечении 5 (пяти) календарных дней с даты размещения изменений в Договор на корпоративном интернет-ресурсе, Брокер не получит от Клиента письменного отказа от продолжения отношений в связи с внесением изменений и (или) дополнений в Договор, Стороны соглашаются, что предыдущая редакция Договора утрачивает силу, при этом настоящий Договор продолжает действовать на измененных и (или) дополненных условиях, и Клиент согласен с внесенными изменениями и (или) дополнениями в настоящий Договор. В случае, если до истечения указанного в настоящем пункте срока, Клиент направит в адрес Брокера письменное несогласие с внесенными изменениями и (или) дополнениями в настоящий Договор, настоящий Договор подлежит расторжению.
   4. Договор также может быть прекращен по следующим основаниям:

1) по инициативе одной из Сторон путем письменного уведомления другой Стороны не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения (односторонний внесудебный отказ от Договора);

2) в случае расторжения Брокерского договора;

3) в связи с обстоятельствами непреодолимой силы в соответствии с условиями настоящего Договора.

В случае прекращения Брокерского договора действие настоящего Договор прекращается автоматически в дату прекращения Брокерского договора.

* 1. В части, неурегулированной настоящим Договором, отношения Сторон регулируются Брокерским договором, Регламентом Брокера и законодательством Республики Казахстан.
  2. Настоящим Договором в соответствии с Законом Республики Казахстан "О персональных данных и их защите", Клиент или лицо, подписывающее Договор от имени Клиента (далее – Субъект), предоставляет Брокеру на неограниченный срок действия согласие на сбор, обработку (в том числе, в виде трансграничной передачи или передачи третьим лицам - при возникновении такой необходимости в соответствии с законодательством Республики Казахстан, заключенными Брокером договорами) и использование персональных данных, предоставленных Субъектом в рамках настоящего Договора. Обработка персональных данных Субъекта ограничивается достижением конкретных целей, необходимых для реализации настоящего Договора.

Подписанием настоящего Договора Клиент гарантирует, что обладает необходимыми надлежаще оформленными согласиями физических лиц – представителей Клиента, которые в рамках настоящего Договора имеют право подписывать Клиентские заказы/приказы и другие документы от имени Клиента, на сбор, обработку (в том числе, в виде трансграничной передачи или передачи третьим лицам - при возникновении такой необходимости в соответствии с законодательством Республики Казахстан, заключенными Брокером договорами) и использование их персональных данных. Брокер обязуется хранить персональные данные вышеуказанных лиц не дольше, чем этого требуют цели их обработки, и уничтожать их по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в их достижении, с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан, выполнять иные требования законодательства Республики Казахстан о защите персональных данных в рамках исполнения настоящего Договора

1. **Способы разрешения конфликтных ситуаций, возникающих при предоставлении Брокером электронных услуг**
   1. При возникновения конфликтной ситуации при предоставлении Брокером электронных услуг Клиенту по настоящему Договору, Клиент направляет Брокеру посредством электронной почты письменное обращение, в котором излагает суть своих претензий. Обращения, не подписанные Клиентом, или направленные посредством системы обмена мгновенными сообщениями (whatsapp) не признаются письменными обращениями и рассмотрению не подлежат.
   2. Брокер, получив письменное обращение Клиента, регистрирует его в журнале входящей корреспонденции.
   3. Срок рассмотрения письменного обращения Клиента составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты поступления письменного обращения Клиента. В случае если для предоставления ответа Клиенту требуется получение информации от иностранных Сторонних организаций, срок рассмотрения письменного обращения Клиента может быть продлен до 30 рабочих дней, о чем Клиент уведомляется посредством электронной почты.
   4. По результатам рассмотрения письменного обращения Клиента, Брокер направляет Клиенту письменный ответ, содержащий пояснения по конфликтной ситуации, описанной в письменном обращении Клиента.
   5. В случае неудовлетворенности Клиента разрешением конфликтной ситуации, Клиент имеет право обратиться в суд за защитой нарушенных прав.

Приложение 1

к Договору оказания

электронных услуг

**Заявление о присоединении к Договору оказания электронных услуг**

|  |
| --- |
| Подписывая настоящее Заявление, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать ФИО/наименование Клиента) (далее – Клиент) в соответствии со ст. 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан, выражает согласие с условиями и присоединяется к Договору оказания электронных услуг, размещенному на корпоративном интернет-сайте АО «Alatau City Invest» - [www.alataucityinvest.kz](http://www.alataucityinvest.kz) (далее - Договор) и обязуется соблюдать все его условия.  Подписывая настоящее Заявление, Клиент соглашается на получение электронных услуг на условиях, предусмотренных Договором оказания электронных услуг (далее – Договор ЭУ) и Регламентом Брокера.  Дата подписания Клиентом настоящего Заявления является датой подписания Договора ЭУ.  Клиент подтверждает, что:  - он ознакомлен с Договором ЭУ, принимает на себя в полном объеме права и обязанности, вытекающие из него, а также ознакомлен с тарифами Брокера;  - осведомлен о нормах Кодекса РК о браке (супружестве) и семье в отношении совершения одним из супругов сделок по распоряжению общим имуществом супругов и подтверждает наличие согласия супруга(и) на заключение Договора ЭУ и осуществление всех видов операций с финансовыми инструментами или подтверждает, что на дату подписания настоящего Заявления Клиент не состоит в браке; |

**Клиент:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(*ФИО Клиента/уполномоченного представителя Клиента прописью, подпись, печать (для Клиента – юридического лица*)

|  |  |
| --- | --- |
| Заполняется ответственным работником: | |
| Дата Заявления: | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
| ФИО: |  |

Приложение 2

к Договору оказания

электронных услуг

Заявление на получение электронных услуг с использованием ОТР

кому: АО «Alatau City Invest»

от: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование Клиента) БИН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящим, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать полное наименование Клиента-юридического лица), далее – Клиент, в соответствии с условиями Договора оказания электронных услуг, выражает согласие на получение электронных услуг (в том числе на аутентификацию и авторизацию в Торговой платформе) с использованием ОТР (one time password) на следующий абонентский номер мобильного телефона, зарегистрированного на Клиента:

Абонентский номер мобильного телефона Клиента, на который будут поступать автоматически сгенерированные одноразовые коды, отправленные sms-сообщением: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящим подтверждаем, что:

* указанный в настоящем Заявлении номер мобильного телефона принадлежит Клиенту (зарегистрирован на Клиента);
* Брокер не несет ответственности за возможные задержки или сбои в доставке sms-сообщений по причинам, не зависящим от Брокера;
* Брокер не несет ответственности за любой несанкционированный доступ любых третьих лиц к мобильному телефону Клиента с абонентским номером, указанным в настоящем Заявлении,
* обязуемся своевременно (в сроки, установленные Договором оказания электронных услуг) уведомлять Брокера в случае замены абонентского номера мобильного телефона, указанного в настоящем Заявлении, или переноса абонентского номера к другому оператору сотовой связи.

Кодовое слово Клиента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата подачи заявления: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование должности уполномоченного лица Клиента):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(ФИО, подпись)

М.П.