

АО "КАЗАХСТАНСКАЯ ФОНДОВАЯ БИРЖА"

У т в е р ж д е н ы

решением Правления
АО "Казахстанская фондовая биржа"

(протокол заседания
от 05 октября 2021 года №105)

Введены в действие

с 06 октября 2021 года

П РА В И Л А

определения критериев уровня
обслуживания клиентов Биржи

Настоящие Правила определяют основные параметры предоставляемых услуг клиентам АО "Казахстанская фондовая биржа" (далее – Биржа).

Статья 1. Основные понятия и условные обозначения

1. Понятия и условные обозначения, используемые в настоящих Правилах, применяются в тех значениях, в которых они используются в других внутренних документах Биржи.
2. Для целей настоящих Правил:
 - 1) Клиент Биржи – физическое лицо и/или организация, включая членов Биржи, листинговые компании и пользователей информационных услуг, которым Биржа оказывает услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Биржи;
 - 2) Услуги – деятельность, направленная на оказание информационных, листинговых, расчетных, торговых, клиринговых и иных услуг Клиентам Биржи;
 - 3) Перечень услуг – список всех услуг, оказываемых клиентам Биржи;
 - 4) АСО – автоматизированная система оценки – многофункциональная автоматизированная система обратной связи, предназначенная для сбора, обработки и представления результатов взаимодействия с Клиентами Биржи;
 - 5) Время оказания услуги – период времени от момента приема/регистрации заявления/заявки на получение Услуги до полного исполнения и предоставления Клиенту результата.

Статья 2. Общие положения

1. Настоящие Правила предназначены для использования работниками всех структурных подразделений Биржи, к функциональным обязанностям которых относится обслуживание клиентов. Действие настоящих Правил распространяется на взаимоотношения Биржи с Клиентами Биржи.
2. В целях обеспечения выполнения требований настоящих Правил действия работников регламентируются соответствующими внутренними документами Биржи (регламентами, порядками, методиками, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями и пр.).
3. Перечень услуг, по которым определены основные параметры определен в приложении 1 к настоящим Правилам.
4. Основные параметры Услуг, влияющие на степень удовлетворенности Клиентов, определены в приложениях 2–53 к настоящим Правилам и доводятся до сведения Клиентов Биржи путем публикации на интернет-ресурсе Биржи.
5. При возникновении технических сбоев, инцидентов или чрезвычайной ситуации предоставление Услуг осуществляется в соответствии с внутренними документами, определяющими порядок действий при таких сбоях, а также внутренних документов, разработанных Биржей в рамках управления непрерывностью деятельности Биржи.

Статья 3. Оценка соответствия основных параметров предоставляемых услуг

Биржа проводит исследования и мониторинг с целью оценки соблюдения всех параметров и регламентов, указанных в приложениях к настоящим Правилам, и порядка предоставления Услуг подразделениями Биржи посредством сбора и обработки информации, полученной от Клиентов

в отношении соответствия параметров фактически предоставленных Услуг, заявленных в настоящих Правилах.

Статья 4. Автоматизированная система оценки

1. В целях оценки соответствия заявленных параметров предоставляемых Услуг фактически получаемым Клиентами Биржи результатам Биржа использует АСО для сбора информации и получения обратной связи со стороны Клиентов Биржи.
2. Основной целью АСО является систематизация и автоматизация процесса сбора данных, полученных по каналам обратной связи от Клиентов, по их оценке, соответствия параметров получаемых услуг заявленным в настоящих Правилах.

Статья 5. Порядок оценки основных параметров предоставляемых услуг Клиентами Биржи

1. После оказания Услуг, указанных в приложении 1 к настоящим Правилам, на имя контактного лица Клиента Биржи направляется электронная анкета с вопросом о соответствии Услуги заявленным параметрам, определенным приложением 54 к настоящим Правилам.
2. Заполненная Клиентом Биржи анкета по каждой конкретной Услуге направляется на имя руководителя структурного подразделения – владельца данной Услуги. При этом процесс организации рассылки, сбор результатов, их обработка и хранение осуществляются посредством АСО.
3. При использовании АСО обеспечивается система разграничения доступа к результатам сбора информации от Клиентов Биржи:
 - 1) Председатель Правления Биржи имеет доступ ко всем заполненным анкетам, содержащим оценку, замечания и предложения;
 - 2) члены Правления Биржи имеют доступ к заполненным анкетам, содержащим оценку, замечания и предложения по услугам курируемых ими подразделений Биржи;
 - 3) руководители структурных подразделений Биржи имеют доступ к заполненным анкетам, содержащим оценку, замечания и предложения по услугам подразделений, находящихся у них в подчинении;
 - 4) подразделение по управлению рисками Биржи и подразделение комплаенс Биржи имеют доступ ко всем заполненным анкетам, содержащим оценку, замечания и предложения.

Статья 6. Анализ соответствия основных параметров предоставляемых услуг Клиентам Биржи

1. Услуга, по которой общее количество ответов ДА на вопрос "Соответствовали ли результаты и сроки предоставленной услуги заявленным параметрам?" согласно настоящим Правилам составляет не менее 90 %, признается не требующей улучшений и изменений внутренних процессов в ходе ее оказания.
2. Услуга, по которой общее количество ответов НЕТ на вопрос "Соответствовали ли результаты и сроки предоставленной услуги заявленным параметрам?" согласно настоящим Правилам составляет более 10 %, признается требующей улучшений и изменений внутренних процессов в ходе ее оказания.
3. Перечень предложений и замечаний Клиентов по улучшению сервиса по

Услугам, предоставляемым подразделениями Биржи, анализируется структурным подразделением Биржи, к функциональным обязанностям которого относится обслуживание клиентов и по ним принимаются меры, позволяющие улучшить предоставляемые Услуги и повысить степень удовлетворенности Клиентов Биржи.

4. Анализ соответствия основных параметров предоставляемых услуг Клиентам Биржи проводится структурным подразделением Биржи самостоятельно на полугодовой основе с участием члена Правления, курирующего такое структурное подразделение.
5. По результатам анализа в случае, если Услуга признается требующей улучшений согласно пункту 2 статьи 6 настоящих Правил, структурным подразделением Биржи в течение 30 календарных дней по окончании каждого полугодия разрабатывается план мероприятий по улучшению предоставляемых Услуг, утверждаемый членом Правления, курирующим такое структурное подразделение.
6. Контроль за проведением анализа соответствия основных параметров предоставляемых Услуг Клиентам Биржи, разработкой и утверждением плана мероприятий и его реализацией осуществляется руководителем структурного подразделения, к функциональным обязанностям которого относится обслуживание клиентов, и членом Правления, курирующим данное структурное подразделение.

Статья 7. Регламент внесения изменений и дополнений

Структурные подразделения Биржи в течение 10 рабочих дней со дня принятия решения о внесении изменений и/или дополнений в процесс оказания Услуг Клиентам Биржи, затрагивающих сроки, конечные результаты Услуг, порядок и регламент оказания Услуг, должны внести соответствующие изменения в настоящие Правила.

Статья 8. Заключительные положения

1. Обобщенные результаты проводимых исследований по анализу соответствия основных параметров предоставляемых Услуг, включая предложения по улучшению качества биржевых Услуг, выносятся на рассмотрение Правления Биржи для принятия необходимых мер по повышению качества предоставляемых Биржей Услуг не реже чем один раз в год подразделением Биржи по стратегии и международному сотрудничеству после предоставления отчета о проведенной работе каждым структурным подразделением Биржи по своему блоку предоставляемых Услуг Клиентам Биржи.
2. Ответственность за своевременное внесение в настоящие Правила изменений и/или дополнений (актуализация) по предоставляемым Услугам Клиентам Биржи возлагается на соответствующие структурные подразделения, в параметрах Услуг которых были внесены изменения. Ответственность за внесение изменений и/или дополнений в настоящие Правила в части определения основных подходов и содержания возлагается на подразделение Биржи по стратегии и международному сотрудничеству.
3. Настоящие Правила подлежат актуализации по мере необходимости, но не реже одного раза в год, исчисляемый с даты введения в действие настоящих Правил.

Приложение 1

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ БИРЖИ

№	Услуга
Информационные услуги	
Приложение 2	Критерии уровня обслуживания по предоставлению архивной торговой информации
Приложение 3	Критерии уровня обслуживания по предоставлению задержанной торговой информации
Приложение 4	Критерии уровня обслуживания по предоставлению информации об итогах торгов
Приложение 5	Критерии уровня обслуживания по предоставлению торговой информации по корпоративным событиям
Приложение 6	Критерии уровня обслуживания по предоставлению информации по нерегулярным запросам
Приложение 7	Критерии уровня обслуживания по подписке на рассылку новостей KASE
Приложение 8	Критерии уровня обслуживания по предоставлению программного продукта IRIS Finance
Приложение 9	Критерии уровня обслуживания по предоставлению Non-display/Производной информации (использование Торговой информации в Non-display системах)
Приложение 10	Критерии уровня обслуживания по предоставлению справочной информации
Приложение 11	Критерии уровня обслуживания по предоставлению торговой информации в режиме реального времени
Мониторинг эмитентов и инвесторов	
Приложение 12	Критерии уровня обслуживания по допуску члена Биржи к торгам
Приложение 13	Критерии уровня обслуживания по предоставлению допуска ценных бумаг к использованию в качестве предметов операций репо без использования услуг центрального контрагента
Приложение 14	Критерии уровня обслуживания по прекращению членства на Бирже
Приложение 15	Критерии уровня обслуживания по приему в члены Биржи
Консультационные услуги	
Приложение 16	Критерии уровня обслуживания по запросам от потенциальных эмитентов/розничного инвестора на консультацию
Приложение 17	Критерии уровня обслуживания по запросам на проведения незапланированных мероприятий

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

№	Услуга
Организация торгов	
Приложение 18	Критерии уровня обслуживания по заведению ТКС второго уровня
Приложение 19	Критерии уровня обслуживания по изменению параметров ценных бумаг
Приложение 20	Критерии уровня обслуживания по изменению схемы объявления и поддержания обязательных котировок маркет-мейкера
Приложение 21	Критерии уровня обслуживания по изменению схемы уплаты членских взносов, биржевых и клиринговых сборов на фондовом рынке
Приложение 22	Критерии уровня обслуживания по обучению трейдеров торговым системам
Приложение 23	Критерии уровня обслуживания по организации подписки согласно заявлению члена Биржи
Приложение 24	Критерии уровня обслуживания по организации специализированных торгов по государственным ценным бумагам
Приложение 25	Критерии уровня обслуживания по организации специализированных торгов по негосударственным ценным бумагам
Приложение 26	Критерии уровня обслуживания по открытию торгов по ценным бумагам
Приложение 27	Критерии уровня обслуживания по предоставлению/удалению доступа к торговым системам через шлюз FIX/FAST/ASTS Bridge
Приложение 28	Критерии уровня обслуживания по присвоению/лишению статуса маркет-мейкера согласно заявлению от члена Биржи
Клиринговые услуги	
Приложение 29	Критерии уровня обслуживания по приему члена Биржи в клиринговые участники
Работа со СМИ	
Приложение 30	Критерии уровня обслуживания по запросу от СМИ
Расчетные услуги	
Приложение 31	Критерии уровня обслуживания по исполнению аудиторских запросов клиентов
Приложение 32	Критерии уровня обслуживания по осуществлению платежей в пользу клиринговых участников
Приложение 33	Критерии уровня обслуживания по передаче информации о зачислении денег клиринговыми участниками из платежных систем в учетную систему и в ТКС
Приложение 34	Критерии уровня обслуживания по предоставлению информации о движении и остатках на учетных счетах клиринговых участников
Приложение 35	Критерии уровня обслуживания по приему и обработке заявлений клиринговых участников на перевод денег
Листинг	
Приложение 36	Критерии уровня обслуживания по упрощенной процедуре включения в официальный список Биржи ценных бумаг, которые имеют листинг на иной бирже (неспонсируемый листинг)

№	Услуга
Приложение 37	Критерии уровня обслуживания по упрощенной процедуре включения государственных ценных бумаг Республики Казахстан, выпущенных в соответствии с законодательством иностранного государства, муниципальных ценных бумаг, иностранных государственных ценных бумаг в официальный список Биржи
Приложение 38	Критерии уровня обслуживания по упрощенной процедуре включения коммерческих облигаций
Приложение 39	Критерии уровня обслуживания по упрощенной процедуре включения ценных бумаг организации – резидента Республики Казахстан, которые планируются к выпуску в соответствии с законодательством иностранного государства
Приложение 40	Критерии уровня обслуживания по упрощенной процедуре включения ценных бумаг, выпущенных/планируемых к выпуску международной финансовой организацией (ценных бумаг, выпущенных/планируемых к выпуску под безусловную и безотзывную гарантию международной финансовой организации), в официальный список Биржи
Приложение 41	Критерии уровня обслуживания по упрощенной процедуре включения ценных бумаг эмитента, осуществляющего выкуп ипотечных займов физических лиц, не связанных с предпринимательской деятельностью, сто процентов акций которого принадлежат НБК
Приложение 42	Критерии уровня обслуживания по процедуре включения негосударственных облигаций, подлежащих частному размещению в официальный список Биржи
Приложение 43	Критерии уровня обслуживания по процедуре перевода акций из категории "Стандарт" сектора "Акции" площадки "Основная" или сектора "Акции" площадки "Альтернативная" в категорию "Премиум" сектора "Акции" площадки "Основная"
Приложение 44	Критерии уровня обслуживания по переводу ценных бумаг из категории "Облигации" и/или "Коммерческие облигации" площадки "Основная" или "Альтернативная" официального списка Биржи в категорию "Буферная" соответствующей площадки официального списка Биржи и обратно
Приложение 45	Критерии уровня обслуживания по полной процедуре включения ценных бумаг в официальный список Биржи
Приложение 46	Критерии уровня обслуживания по выдаче предварительного заключения о соответствии эмитента и его планируемых к выпуску ценных бумаг требованиям Биржи
Приложение 47	Критерии уровня обслуживания по исключению аудиторской организации из Перечня
Приложение 48	Критерии уровня обслуживания по замене эмитента, в случае если уполномоченным органом зарегистрированы изменения и/или дополнения в проспект выпуска ценных бумаг листинговой компании в связи с изменением наименования эмитента
Приложение 49	Критерии уровня обслуживания по исключению ценных бумаг из сектора "Нелистинговые ценные бумаги"
Приложение 50	Критерии уровня обслуживания по добровольному делистингу ценных бумаг из официального списка
Приложение 51	Критерии уровня обслуживания по допуску долей участия в уставном капитале товарищества с ограниченной ответственностью к обращению на площадке KASE Private Market

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

№	Услуга
Приложение 52	Критерии уровня обслуживания по допуску ценных бумаг к обращению в секторе “Нелистинговые ценные бумаги”
Приложение 53	Критерии уровня обслуживания по включению аудиторской организации в перечень аудиторских организаций, признаваемых Биржей (далее – Перечень) / перевод аудиторской организации со второго на первый уровень Перечня

Приложение 2

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по предоставлению архивной торговой информации**

Описание услуги	Предоставление архивной торговой информации
Клиент	Клиент Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	По официальному письменному запросу о предоставлении архивной торговой информации
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Электронная почта, накопитель памяти
Исполнение официального запроса	В течение 10 рабочих дней, следующих за днем проведения клиентом оплаты за услугу по предоставлению архивной торговой информации
Результат услуги	Получение информации клиентом Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: mds@kase.kz либо +7 727 237 53 22)	

Приложение 3

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по предоставлению задержанной торговой информации**

Описание услуги	Предоставление задержанной торговой информации
Клиент	Клиент Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Запрос на заключение соглашения о предоставлении задержанной торговой информации
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Протоколы FIX и FAST, веб-сервисы
Проведение переговоров с Клиентом	В зависимости от потребностей клиента и наличия спорных вопросов
Утверждение условий соглашения	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом потребностей клиента, особенностей его внутренних процедур и наличия спорных вопросов
Согласование с департаментами Биржами	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом сложности запроса и степени загруженности подразделений
Результат услуги	Получение информации клиентом Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: mds@kase.kz либо +7 727 237 53 22)	

Приложение 4

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по предоставлению информации об итогах торгов

Описание услуги	Предоставление информации об итогах торгов
Клиент	Клиент Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Запрос на заключение соглашения о предоставлении информации об итогах торгов
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	FTP сервер, рассылка на почту
Проведение переговоров с Клиентом	В зависимости от потребностей клиента и наличия спорных вопросов
Утверждение условий соглашения	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом потребностей клиента, особенностей его внутренних процедур и наличия спорных вопросов
Согласование с департаментами Биржами	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом сложности запроса и степени загруженности подразделений
Результат услуги	Получение информации клиентом Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: mcs@kase.kz либо +7 727 237 53 22)	

Приложение 5

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по предоставлению торговой информации по корпоративным событиям**

Описание услуги	Предоставление информации по корпоративным событиям
Клиент	Клиент Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Запрос на заключение соглашения о предоставлении информации по корпоративным событиям
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	FTP сервер, рассылка на почту
Проведение переговоров с Клиентом	В зависимости от потребностей клиента и наличия спорных вопросов
Утверждение условий соглашения	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом потребностей клиента, особенностей его внутренних процедур и наличия спорных вопросов
Согласование с департаментами Биржами	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом сложности запроса и степени загруженности подразделений
Результат услуги	Получение информации клиентом Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: mcs@kase.kz либо +7 727 237 53 22)	

Приложение 6

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по предоставлению информации по нерегулярным запросам**

Описание услуги	Предоставление информации по нерегулярным запросам (предоставление информации по нерегулярным запросам всех заинтересованных лиц)
Клиент	Клиент Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	По официальному письменному запросу о предоставлении информации по нерегулярным запросам
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Рассылка на почту
Исполнение официального запроса	Биржа предоставляет информацию в течение десяти рабочих дней, следующих за днем поступления оплаты за услугу по предоставлению информации по нерегулярным запросам
Результат услуги	Получение информации клиентом Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: mds@kase.kz либо +7 727 237 53 22)	

Приложение 7

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по подписке на рассылку новостей KASE**

Описание услуги	Подписка на рассылку новостей KASE
Клиент	Клиент Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Запрос на заключение соглашения по подписке на рассылку новостей KASE
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Рассылка на почту, публикация в IRIS Finance
Проведение переговоров с Клиентом	В зависимости сроков проведения переговоров и обсуждения условий с Клиентом
Утверждение условий соглашения	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом потребностей клиента, особенностей его внутренних процедур и наличия спорных вопросов
Согласование с департаментами Биржами	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом сложности запроса и степени загруженности подразделений
Результат услуги	Заключенное соглашение
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: mds@kase.kz либо +7 727 237 53 22)	

Приложение 8

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по предоставлению программного продукта IRIS Finance**

Описание услуги	Предоставление программного продукта IRIS Finance
Клиент	Клиент Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Запрос на заключение соглашения о предоставлении программного продукта IRIS Finance
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Программный продукт IRIS Finance
Проведение переговоров с Клиентом	В зависимости от потребностей клиента и наличия спорных вопросов
Утверждение условий соглашения	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом потребностей клиента, особенностей его внутренних процедур и наличия спорных вопросов
Согласование с департаментами Биржами	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом сложности запроса и степени загруженности подразделений
Результат услуги	Получение доступа к информационному продукту IRIS Finance
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: mds@kase.kz либо +7 727 237 53 22)	

Приложение 9

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по предоставлению Non-display/Производной информации
(использование Торговой информации в Non-display системах)

Описание услуги	Предоставление Non-display/Производной информации (использование Торговой информации в Non-display системах)
Клиент	Клиент Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Запрос на заключение соглашения о предоставлении Non-display/Производной информации (использование Торговой информации в Non-display системах)
Реакция на событие <i>(время уведомления о получении запроса/заявления)</i>	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	FAST, FIX протоколы, веб-сервисы
Проведение переговоров с Клиентом	В зависимости от потребностей клиента и наличия спорных вопросов
Утверждение условий соглашения	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом потребностей клиента, особенностей его внутренних процедур и наличия спорных вопросов
Согласование с департаментами Биржами	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом сложности запроса и степени загруженности подразделений
Результат услуги	Получение информации клиентом Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: mds@kase.kz либо +7 727 237 53 22)	

Приложение 10

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по предоставлению справочной информации**

Описание услуги	Предоставление справочной информации
Клиент	Клиент Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Запрос на заключение соглашения о предоставлении справочной информации
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Веб-сервисы, IRIS Finance
Проведение переговоров с Клиентом	В зависимости от потребностей клиента и наличия спорных вопросов
Утверждение условий соглашения	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом потребностей клиента, особенностей его внутренних процедур и наличия спорных вопросов
Согласование с департаментами Биржами	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом сложности запроса и степени загруженности подразделений
Результат услуги	Получение информации клиентом Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: mds@kase.kz либо +7 727 237 53 22)	

Приложение 11

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по предоставлению торговой информации в режиме реального времени**

Описание услуги	Предоставление торговой информации в режиме реального времени
Клиент	Клиент Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Запрос на заключение соглашения о предоставлении торговой информации в режиме реального времени
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	FIX, FAST протоколы
Проведение переговоров с Клиентом	В зависимости от потребностей клиента и наличия спорных вопросов
Утверждение условий соглашения	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом потребностей клиента, особенностей его внутренних процедур и наличия спорных вопросов
Согласование с департаментами Биржами	В течение трех – пяти дней, следующих после даты получения запроса, с учетом сложности запроса и степени загруженности подразделений
Результат услуги	Получение информации клиентом Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: mds@kase.kz либо +7 727 237 53 22)	

Приложение 12

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по допуску члена Биржи к торгам

Описание услуги	Допуск члена Биржи к торгам
Клиент	Член Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявления от члена Биржи (при соблюдении условий, установленных статьей 9 Положения о членстве)
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Посредством специализированной системы электронного документооборота is2in
Рассмотрение вопроса	Вынесение вопроса на ближайшее заседание Правления Биржи
Уведомление клиента о решении Правления	В течение одного рабочего дня, следующего после даты принятия решения Правления Биржи
Результат услуги	Предоставление члену Биржи допуска к торгам
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: monitoring@kase.kz либо +7 727 237 53 26, +7 727 237 53 25)	

Приложение 13

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по предоставлению допуска ценных бумаг к использованию в качестве предметов операций репо без использования услуг центрального контрагента

Описание услуги	Предоставление допуска ценных бумаг к использованию в качестве предметов операций репо без использования услуг центрального контрагента
Клиент	Член Биржи по категории "фондовая", подавший заявление на предоставление допуска к использованию в качестве предметов операций репо без использования услуг центрального контрагента в отношении отдельного наименования ценных бумаг
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление на предоставление допуска к использованию в качестве предметов операций репо без использования услуг центрального контрагента в отношении отдельного наименования ценных бумаг
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Посредством специализированной системы электронного документооборота is2in
Допуск к использованию ценных бумаг в качестве предметов операций репо без использования услуг центрального контрагента в отношении отдельного наименования ценных бумаг	Не позднее рабочего дня, следующего за днем получения заявления члена Биржи "фондовой" категории о допуске к использованию в качестве предметов операций репо без использования услуг центрального контрагента в отношении отдельного наименования ценных бумаг

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Результат услуги	Предоставление допуска к использованию в качестве предметов операций репо без использования услуг центрального контрагента в отношении отдельного наименования ценных бумаг либо уведомление члена Биржи (клиента) о невозможности использования названных ценных бумаг в качестве предмета операций репо
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: monitoring@kase.kz либо +7 727 237 53 26, +7 727 237 53 25)	

Приложение 14

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по прекращению членства на Бирже**

Описание услуги	Прекращение членства
Клиент	Члены Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	На основании поданного от члена Биржи заявления о добровольном выходе из членов Биржи или отказа от членства по определенной категории (определенным категориям)
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Посредством специализированной системы электронного документооборота is2in
Уведомление члена Биржи об исключении из числа членов Биржи	Не позднее следующего рабочего дня после даты принятия решения Правлением или Советом директоров Биржи об исключении из числа членов Биржи
Результат услуги	Уведомление члена Биржи о прекращении его членства на Бирже
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: monitoring@kase.kz либо +7 727 237 53 26, +7 727 237 53 25)	

Приложение 15

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по приему в члены Биржи**

Описание услуги	Прием в члены Биржи
Клиент	Кандидат в члены Биржи (профессиональные участники рынка ценных бумаг и иные юридические лица, имеющие в соответствии с законодательством Республики Казахстан право на совершение сделок с иными, кроме ценных бумаг, финансовыми инструментами, а также иностранные юридические лица, которые соответствуют требованиям, установленным нормативными правовыми актами уполномоченного органа и Положением о членстве)
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление от кандидата о приеме в члены Биржи
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Поступление документов в оригинале (на бумажном носителе) Посредством специализированной системы электронного документооборота is2in
Проверка документов и рассмотрение	В течение пяти рабочих дней, следующих за днем получения Биржей заявления направляется мотивированный отказ кандидату в члены Биржи в приеме заявления к рассмотрению (при очевидном несоответствии кандидата либо при несоблюдении вытекающих из пунктов 1 или 2 статьи 6 Положения о членстве требований по комплектности документов). В течении десяти рабочих дней, следующих за датой приема заявления к рассмотрению, готовится заключение о возможности приема кандидата в члены Биржи (при отсутствии оснований для подготовки мотивированного отказа в приеме заявления к рассмотрению)

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Уведомление кандидата о решении Совета директоров	В течение трех рабочих дней, следующих за датой принятия решения Совета директоров Биржи
Выставление счета за вступительный членский взнос	В течение трех рабочих дней, следующих за датой принятия решения Совета директоров Биржи
Уведомление кандидата о вступлении в силу решения Совета директоров Биржи	Следующий рабочий день после дня уплаты кандидатом вступительного членского взноса либо на следующий рабочий день после принятия такого решения Советом директоров, если уплата вступительного членского взноса не предусмотрена для какого-либо кандидата или для какой-либо категории членства
Результат услуги	Принятие кандидата в члены Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: monitoring@kase.kz либо +7 727 237 53 26, +7 727 237 53 25)	

Приложение 16

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по запросам от потенциальных эмитентов/розничного инвестора на консультацию

Описание услуги	Запрос от потенциального эмитента/розничного инвестора на консультацию по почте/телефону либо проведение встречи
Клиент	Потенциальный эмитент/розничный инвестор
Событие – основания для начала оказания услуги	Запрос на почту/телефон либо на бумажном носителе
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Электронная почта/рабочий телефон
Проведение консультации по почте/телефону либо проведение встречи	Консультация по телефону предоставляется моментально. Консультация по почте предоставляются в течение двух рабочих дней. Проведение индивидуальной встречи в течение пяти рабочих дней.
Результат услуги	Проведенная встреча/направленные материалы
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: customers@kase.kz либо +7 727 237 53 20)	

Приложение 17

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по запросу на проведение незапланированных мероприятий

Описание услуги	Запрос от эмитента/ потенциального эмитента на проведение незапланированных мероприятий
Клиент	Потенциальный эмитент/розничный инвестор
Событие – основания для начала оказания услуги	Запрос на почту/телефон либо на бумажном носителе
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Электронная почта/рабочий телефон
Проведение консультации по почте/телефону либо проведение встречи	Консультация по телефону предоставляется моментально. Консультация по почте предоставляется в течение двух рабочих дней. Проведение индивидуальной встречи в течение пяти рабочих дней.
Организация мероприятия	Срок исполнения зависит от договоренностей между сторонами
Результат услуги	Проведенная встреча
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: customers@kase.kz либо +7 727 237 53 20)	

Приложение 18

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по заведению ТКС 2-го уровня

Описание услуги	Заведение ТКС 2-го уровня
Клиент	Член Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление от члена Биржи
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Торгово-клиринговая система ASTS+
Заведение ТКС 2-го уровня	Не ранее чем на следующий рабочий день после даты приема заявления при условии отсутствия замечаний к заявлению
Результат услуги	Наличие ТКС 2-го уровня в торгово-клиринговой системе ASTS+ фондовый рынок
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 23, +7 727 237 60 18)	

Приложение 19

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по изменению параметров ценных бумаг**

Описание услуги	Изменение параметров ценных бумаг в соответствии с заявлением инициатора допуска
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление от инициатора допуска
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Торгово-клиринговая система ASTS+
Изменение каких-либо параметров ценных бумаг	В соответствии с датой, указанной в заявлении при условии отсутствия замечаний к заявлению
Результат услуги	Изменение соответствующих параметров ценных бумаг. Публикация на сайте Биржи информационного сообщения об изменении параметров торгов ценной бумагой
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 23, +7 727 237 60 18)	

Приложение 20

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по изменению схемы объявления и поддержания обязательных котировок маркет-мейкера

Описание услуги	Изменение схемы объявления и поддержания обязательных котировок маркет-мейкера
Клиент	Член Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявления от члена Биржи
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Торгово-клиринговая система ASTS+
Изменение схемы объявления и поддержания обязательных котировок маркет-мейкера	В соответствии с датой, указанной в заявлении при условии отсутствия замечаний к заявлению
Результат услуги	Члену Биржи изменена схема поддержания обязательных котировок
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 23, +7 727 237 60 18)	

Приложение 21

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по изменению схемы уплаты членских взносов, биржевых и клиринговых сборов на фондовом рынке

Описание услуги	Изменение схемы уплаты членских взносов, биржевых и клиринговых сборов на фондовом рынке согласно заявлению члена Биржи
Клиент	Члены Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявления от члена Биржи
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Торгово-клиринговая система ASTS+
Изменение схемы уплаты членских взносов, биржевых и клиринговых сборов на фондовом рынке согласно заявлению члена Биржи	В течение тридцати дней, следующих после даты предоставления заявления на смену схемы
Результат услуги	Схема уплаты биржевых сборов изменена в соответствии с данными заявления на начало расчетного периода
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 23, +7 727 237 60 18)	

Приложение 22

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по обучению трейдеров торговым системам**

Описание услуги	Обучение трейдеров пользованию торговыми системами
Клиент	Член Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление от члена Биржи
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	ZOOM
Обучение трейдеров торговым системам	В соответствии с датой, назначенной сотрудником Отдела организации и проведения торгов Департамента торгов (как правило, ближайший четверг после подачи заявления)
Результат услуги	Работник члена Биржи, прошедший обучение, вправе включить свое ФИО в список трейдеров и получить доступ к торговой системе
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 23, +7 727 237 60 18)	

Приложение 23

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по организации подписки согласно заявлению члена Биржи

Описание услуги	Организация подписки согласно заявлению члена Биржи
Клиент	Член Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление от члена Биржи
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Торговая система АСТ
Организация подписки	Не менее чем через три дня, следующих за датой получения заявления, при условии отсутствия замечаний к заявлению
Результат услуги	Сообщение о реестре принятых заявок, а также после проведения подписки счета-фактуры. В течение двух рабочих дней за организацию проведения подписки. Публикация на сайте Биржи информационное сообщение о прошедшей подписке.
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 23, 237 60 18)	

Приложение 24

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по организации специализированных торгов по государственным ценным бумагам

Описание услуги	Организация специализированных торгов по государственным ценным бумагам согласно заявлению от государственных структур
Клиент	Член Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление от государственных структур
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Торгово-клиринговая система ASTS+
Организация специализированных торгов по государственным ценным бумагам	В соответствии с датой, указанной в заявлении при условии отсутствия замечаний к заявлению
Результат услуги	Сопроводительное письмо, содержащее сводные ведомости принятых заявок и сводные ведомости заключенных сделок. Публикация на сайте Биржи информации о прошедшем аукционе.
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 23, 237 60 18)	

Приложение 25

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по организации специализированных торгов по негосударственным ценным бумагам

Описание услуги	Организация специализированных торгов по негосударственным ценным бумагам согласно заявлению от члена Биржи
Клиент	Член Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление от члена Биржи
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Торгово-клиринговая система ASTS+
Предоставление/удаление доступа к торговым системам	В соответствии с датой, указанной в заявлении, при условии отсутствия замечаний к заявлению
Результат услуги	Сопроводительное письмо, содержащее сводные ведомости принятых заявок и сводные ведомости заключенных сделок. Счет-фактура за организацию специализированных торгов предоставляется в течение двух рабочих дней. Публикация на сайте Биржи информационного сообщения о прошедшем аукционе
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 23, 237 60 18)	

Приложение 26

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по открытию торгов по ценным бумагам**

Описание услуги	Открытие торгов по ценным бумагам согласно заявлению инициатора допуска
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление от инициатора допуска
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Торгово-клиринговая система ASTS+
Открытие торгов по ценным бумагам	Не ранее чем на второй рабочий день, следующий за датой приема заявления при условии отсутствия замечаний к заявлению
Результат услуги	Открытие торгов по запрашиваемой ценной бумаге. Публикация на сайте Биржи информационного сообщения об открытии торгов ценной бумагой
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 23, 237 60 18)	

Приложение 27

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по предоставлению/удалению доступа к торговым системам через шлюз FIX/FAST/ASTS Bridge

Описание услуги	Предоставление/удаление доступа к торговым системам через шлюз FIX/FAST/ASTS Bridge
Клиент	Член Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление (при подключении) Письмо запрос (при отключении)
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	ASTS+ торгово-клиринговая система фондового/валютного рынка ACT – рынок деривативов
Предоставление/удаление доступа к торговым системам	Не позднее чем в течение одного рабочего дня, следующего за днем получения заявления/письменного запроса
Результат услуги	При предоставлении доступа в торгово-клиринговые системы ASTS+, Биржа предоставляет логин/пароль ответственному пользователю за данный шлюз. При удалении доступа на основании письма, ответственный пользователь лишается логина/пароля
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 25)	

Приложение 28

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по присвоение/лишение статуса маркет-мейкера согласно заявлению от члена Биржи

Описание услуги	Присвоение/лишение статуса маркет-мейкера
Клиент	Член Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявления от члена Биржи
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Торгово-клиринговая система ASTS+
Присвоение/лишение статуса маркет-мейкера	В соответствии с датой, указанной в заявлении при условии отсутствия замечаний к заявлению
Результат услуги	Члену Биржи присвоен статус-маркет-мейкера с наложением на него обязанностей поддерживать обязательные котировки в торговой системе. Публикация на сайте Биржи информационного сообщения о присвоении статуса маркет-мейкера члену Биржи. Член Биржи лишен статуса маркет-мейкера и освобожден от обязанностей поддерживать котировки в торговой системе. Публикация на сайте Биржи информационного сообщения о лишении члена Биржи статуса маркет-мейкера.
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: trade@kase.kz либо +7 727 237 60 23, +7 727 237 60 18)	

Приложение 29

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по приему члена Биржи в клиринговые участники

Описание услуги	Прием в клиринговые участники члена Биржи на валютный/фондовый рынок и/или рынок деривативов
Клиент	Член Биржи
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление на прием в клиринговые участники от члена Биржи
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	Официальное письмо на бумажных носителях/копия официального письма на почту
Рассмотрение клирингового участника Биржей	До десяти рабочих дней, следующих за датой получения заявления при условии отсутствия замечаний к заявлению
Результат услуги	Уведомление о принятом решении Правлением Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: clearing@kase.kz либо +7 727 237 60 06)	

Приложение 30

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по запросу от СМИ**

Описание услуги	Запросы от СМИ
Клиент	СМИ
Событие – основания для начала оказания услуги	Получение запроса от журналиста
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов.
Каналы предоставления услуги	Рабочая почта/рабочий телефон/мессенджер
Подготовка ответов на запросы СМИ по интересующим вопросам	До двух рабочих дней, следующих за днем получения запроса, если не требуется сбор и анализ большого объема данных. До пяти рабочих дней, следующих за днем получения запроса, если требуется сбор и анализ большого объема данных и/или поиск дополнительной информации. До десяти рабочих дней, следующих за днем получения запроса, если требуется сбор и анализ большого объема данных несколькими подразделениями Биржи и поиск дополнительной информации.
Результат услуги	Отправленный материал в СМИ, соответствующий запросу
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: pr@kase.kz либо +7 727 237 53 42)	

Приложение 31

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по исполнению аудиторских запросов клиентов**

Описание услуги	Исполнение аудиторских запросов клиентов
Клиент	Члены Биржи, аудиторские компании клиринговых участников
Событие – основания для начала оказания услуги	Запросы членов биржи на предоставление информации для аудиторов
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	На бумажном носителе/электронная почта
Исполнение аудиторских запросов клиентов	В течение десяти рабочих дней, следующих за днем получения запроса
Результат услуги	Исполненный аудиторский запрос
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: settlement@kase.kz либо +7 727 237 53 34, 296 64 01, 237 53 46, 237 53 33)	

Приложение 32

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по осуществлению платежей в пользу клиринговых участников**

Описание услуги	Осуществление платежей в пользу клиринговых участников согласно их заявлениям
Клиент	Клиринговый участник
Событие – основания для начала оказания услуги	Обработанное заявление клирингового участника в формате XML и положительный результат проверки возможности исполнения заявления
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	По мере исполнения заявления, в течение одного часа после получения заявления (Валютный рынок – с 10.15 до 17.00) (Фондовый рынок – с 10.30 до 18.00) (Рынок деривативов – с 10.00 до 17.30)
Каналы предоставления услуги	Платежные системы SWIFT и МСПД КЦМР, ФАСТИ
Результат услуги	Перевод денег в пользу клиринговых участников
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: settlement@kase.kz либо +7 727 237 53 34, 296 64 01, 237 53 46, 237 53 33)	

Приложение 33

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по передаче информации о зачислении денег клиринговыми участниками из платежных систем в учетную систему и в ТКС

Описание услуги	Передача информации о зачислении денег клиринговыми участниками из платежных систем в учетную систему и в ТКС
Клиент	Клиринговые участники
Событие – основания для начала оказания услуги	Перечисление денег клиринговыми участниками в пользу Биржи в целях обеспечения заключаемых на биржевых торгах сделок
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	В течение двух рабочих часов
Каналы предоставления услуги	SWIFT, МСПД КЦМР, ФАСТИ, Модуль TSIM
Передача информации о зачислении денег клиринговыми участниками из платежных систем в учетную систему и в ТКС	В течение рабочего дня
Результат услуги	Информация о зачислении денег на учетных и торгово-клиринговых счетах клирингового участника
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: settlement@kase.kz либо +7 727 237 53 34, 296 64 01, 237 53 46, 237 53 33)	

Приложение 34

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по предоставлению информации о движении и остатках на учетных счетах клиринговых участников

Описание услуги	Предоставление информации о движении и остатках на учетных счетах клиринговых участников
Клиент	Клиринговые участники
Событие – основания для начала оказания услуги	Запросы клиринговых участников
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	E-transfer до 21.00 Веб-кабинет – в любое время (самостоятельно КУ)
Каналы предоставления услуги	E-transfer, Веб-кабинет KASEWebSettlement
Результат услуги	Информация об остатках денег на учетных счетах клирингового участника (в любом формате, по выбору участника, в веб-кабинете); Отчеты в формате PDF, полученные клиринговыми участниками на адреса в e_transfer
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: settlement@kase.kz либо +7 727 237 53 34, 296 64 01, 237 53 46, 237 53 33)	

Приложение 35

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по приему и обработке заявлений клиринговых участников на перевод денег

Описание услуги	Прием и обработка заявлений клиринговых участников на перевод денег
Клиент	Клиринговый участник
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление клирингового участника в формате XML
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	По мере обработки заявления, в течение одного часа после получения заявления (Валютный рынок – с 10.15 до 17.00) (Фондовый рынок – с 10.30 до 18.00)
Каналы предоставления услуги	E-transfer
Результат услуги	Ответное сообщение об исполнении заявления в формате XML
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: settlement@kase.kz либо +7 727 237 53 34, 296 64 01, 237 53 46, 237 53 33)	

Приложение 36

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по упрощенной процедуре включения в официальный список Биржи ценных бумаг,
которые имеют листинг на иной бирже (неспонсируемый листинг)

Описание услуги	Упрощенная процедура включения в официальный список Биржи ценных бумаг, которые имеют листинг на иной бирже (неспонсируемый листинг)
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление о согласовании выполнения условий применения неспонсируемого листинга в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение 2-х часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании"
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка на соответствие условиям применения неспонсируемого листинга, согласование заявления и документов	Не более 15 рабочих дней, следующих за днем получения заявления о согласовании выполнения условий применения неспонсируемого листинга. В случае соответствия – принятие заявления о согласовании выполнения условий неспонсируемого листинга либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Принятие к рассмотрению заявления о включении ценных бумаг и документов	В день получения заявления о включении ценных бумаг
Направление выставленного ДМ счета за рассмотрение заявления	Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Биржей заявления к рассмотрению
Подготовка заключения о соответствии эмитента и его ценных бумаг условиям применения неспонсируемого листинга	В течение двух рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора
Уведомление о принятом решении по результатам заседания Правления	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Правлением Биржи соответствующего решения
Направление выставленного ДМ счета на оплату ежегодного сбора	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Правлением Биржи решения о включении ценных бумаг
Направление уведомления о включении ценных бумаг в официальный список Биржи	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора
Результат услуги	Письмо-уведомление о включении ценных бумаг в официальный список Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 37

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по упрощенной процедуре включения государственных ценных бумаг Республики Казахстан, выпущенных в соответствии с законодательством иностранного государства, муниципальных ценных бумаг, иностранных государственных ценных бумаг в официальный список Биржи

Описание услуги	Упрощенная процедура включения государственных ценных бумаг Республики Казахстан, выпущенных в соответствии с законодательством иностранного государства, муниципальных ценных бумаг, иностранных государственных ценных бумаг в официальный список Биржи
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании".
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента требованиям и требованиям к документам	Не более 2 рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления о согласовании выполнения условий неспонсируемого листинга либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Подготовка заключения о соответствии эмитента и его ценных бумаг листинговым требованиям	В течение двух рабочих дней, следующих за днем принятия Биржей заявления
Направления уведомления о включении ценных бумаг в официальный список Биржи	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Правлением Биржи соответствующего решения
Результат услуги	Письмо-уведомление о включении ценных бумаг в официальный список Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 38

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

**КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по упрощенной процедуре включения коммерческих облигаций**

Описание услуги	Упрощенная процедура включения коммерческих облигаций
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании". Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании".
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента листинговым требованиям и требованиям к документам	Не более одного рабочего дня, следующего за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Подготовка заключения о соответствии эмитента и его ценных бумаг листинговым требованиям	В течение двух рабочих дней, следующих за днем принятия Биржей заявления к рассмотрению
Уведомление о принятом решении по результатам заседания Правления	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Правлением Биржи соответствующего решения
Направление счета на оплату вступительного и ежегодного сбора	Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Правлением решения о включении ценных бумаг
Направление уведомления о включении ценных бумаг в официальный список Биржи	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора
Результат услуги	Письмо-уведомление о включении ценных бумаг в официальный список Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 39

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по упрощенной процедуре включения ценных бумаг организации-резидента Республики Казахстан, которые планируются к выпуску в соответствии с законодательством иностранного государства

Описание услуги	Упрощенная процедура включения ценных бумаг организации-резидента Республики Казахстан, которые планируются к выпуску в соответствии с законодательством иностранного государства
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение 2-х часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании".
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента листинговым требованиям и требованиям к документам	Не более 10 рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Подготовка заключения о соответствии эмитента и его ценных бумаг листинговым требованиям	В течение двух рабочих дней, следующих за днем принятия Биржей заявления к рассмотрению
Направление уведомления о принятом решении по результатам заседания Правления	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Правлением Биржи соответствующего решения
Направление выставленного счета на оплату вступительного и ежегодного сбора	Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Правлением решения о включении ценных бумаг
Направление уведомления о включении ценных бумаг в официальный список Биржи	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора и предоставления окончательных параметров
Результат услуги	Письмо-уведомление о включении ценных бумаг в официальный список Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 40

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по упрощенной процедуре включения ценных бумаг, выпущенных/планируемых к выпуску международной финансовой организацией (ценных бумаг, выпущенных/планируемых к выпуску под безусловную и безотзывную гарантию международной финансовой организации), в официальный список Биржи

Описание услуги	Упрощенная процедура включения ценных бумаг, выпущенных/планируемых к выпуску международной финансовой организацией (ценных бумаг, выпущенных/планируемых к выпуску под безусловную и безотзывную гарантию международной финансовой организации), в официальный список Биржи
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании". Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение 2-х часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании".
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента требованиям и требованиям к документам	Не более двух рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)
Подготовка заключения о соответствии эмитента и его	В течение двух рабочих дней, следующих за днем принятия Биржей заявления

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

ценных бумаг листинговым требованиям	
Направление уведомления о решении Правления Биржи	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Правлением Биржи соответствующего решения
Направление уведомления о включении ценных бумаг в официальный список Биржи (при включении планируемых к выпуску ценных бумаг МФО)	С рабочего дня, следующего за днем предоставления окончательных параметров
Результат услуги	Письмо-уведомление о включении ценных бумаг в официальный список Биржи (при включении планируемых к выпуску ценных бумаг МФО)
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 41

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по упрощенной процедуре включения ценных бумаг эмитента, осуществляющего выкуп ипотечных займов физических лиц, не связанных с предпринимательской деятельностью, сто процентов акций которого принадлежат НБК

Описание услуги	Упрощенная процедура включения ценных бумаг эмитента, осуществляющего выкуп ипотечных займов физ. лиц, не связанных с предпринимательской деятельностью, сто процентов акций которого принадлежат НБК
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании". Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании".
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента листинговым требованиям и требованиям к документам	Не более 10 рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Направление счета за рассмотрение заявления (при необходимости)	Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Биржей заявления к рассмотрению
Согласование инвестиционного меморандума (при необходимости)	Не более 10 рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора за рассмотрение
Подготовка заключения о соответствии эмитента и его ценных бумаг листинговым критериям	В течение двух рабочих дней, следующих за днем согласования инвестиционного меморандума либо принятия Биржей заявления к рассмотрению
Направление уведомления о принятом Правлении решения	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Правлением соответствующего решения
Направление счета на оплату вступительного взноса и ежегодного сбора	Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Правлением решения о включении ценных бумаг
Направление уведомления о включении ценных бумаг в официальный список Биржи	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора
Результат услуги	Уведомления о включении ценных бумаг в официальный список Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 42

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по процедуре включения негосударственных облигаций, подлежащих частному размещению в официальный список Биржи

Описание услуги	Процедура включения негосударственных облигаций, подлежащих частному размещению в официальный список Биржи
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение 2-х часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании".
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента листинговым требованиям	Не более пяти рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)
Подготовка заключения о соответствии эмитента и его ценных бумаг листинговым критериям и/или требованиям	В течение двух рабочих дней, следующих за днем принятия Биржей заявления к рассмотрению

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Направление уведомления о принятом решении ЛК/Правления	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия соответствующего решения Листинговой комиссией/Правлением
Направление счета на оплату вступительного и ежегодного сбора	Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Листинговой комиссией/Правлением решения о включении ценных бумаг
Направление уведомления о включении ценных бумаг в официальный список Биржи	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора
Результат услуги	Письмо – уведомление о включении ценных бумаг в официальный список Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 43

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по процедуре перевода акций из категории "Стандарт" сектора "Акции" площадки "Основная" или сектора "Акции" площадки "Альтернативная" в категорию "Премиум" сектора "Акции" площадки "Основная"

Описание услуги	Процедура перевода акций из категории "Стандарт" сектора "Акции" площадки "Основная" или сектора "Акции" площадки "Альтернативная" в категорию "Премиум" сектора "Акции" площадки "Основная"
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании". Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании"
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента требованиям и требованиям к документам	Не более 10 рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)
Подготовка заключения о соответствии эмитента и его акций	В течение двух рабочих дней, следующих за днем принятия Биржей заявления

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

листинговым критериям и/или требованиям	
Направление уведомления о принятом решении по результатам заседания Листинговой комиссии/Правления	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Листинговой комиссией/Правлением Биржи соответствующего решения
Результат услуги	Письмо – уведомление
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 44

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по переводу ценных бумаг из категории "Облигации" и/или "Коммерческие облигации" площадки "Основная" или "Альтернативная" официального списка Биржи в категорию "Буферная" соответствующей площадки официального списка Биржи и обратно

Описание услуги	Перевод ценных бумаг из категории "Облигации" и/или "Коммерческие облигации" площадки "Основная" или "Альтернативная" официального списка Биржи в категорию "Буферная" соответствующей площадки официального списка Биржи и обратно
Клиент	Эмитент
Событие – основания для начала оказания услуги	Возникновение оснований для перевода
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Направление Эмитенту (инициатору допуска) письменное уведомление о необходимости предоставления плана мероприятий через is2in или на бумажном носителе – в течение трех рабочих дней, с даты возникновения оснований для перевода
Вынесение согласованного Плана мероприятий на заседание ЛК	Не более 15 рабочих дней, следующих за днем получения плана мероприятий
Направление уведомления о принятом Листинговой комиссией решения	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Листинговой комиссией решения
Результат услуги	Письмо – уведомление
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 45

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по полной процедуре включения ценных бумаг в официальный список Биржи

Описание услуги	Полная процедура включения ценных бумаг в официальный список Биржи
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании".
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента листинговым требованиям	Не более 10 рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)
Направление счета за рассмотрение заявления (при необходимости)	Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Биржей заявления к рассмотрению
Согласование инвестиционного	Не более 10 рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора за рассмотрение

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

меморандума (при необходимости)	
Подготовка заключения о соответствии эмитента и его ценных бумаг листинговым критериям и/или требованиям	В течение двух рабочих дней, следующих за днем согласования инвестиционного меморандума либо принятия Биржей заявления к рассмотрению
Направление уведомления о принятом решении Листинговой комиссии	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия соответствующего решения Листинговой комиссией
Направление счета на оплату вступительного и ежегодного сбора	Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Листинговой комиссией решения о включении ценных бумаг
Направление уведомления о включении ценных бумаг в официальный список Биржи	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора
Результат услуги	Письмо – уведомление о включении ценных бумаг в официальный список Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 46

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по выдаче предварительного заключения о соответствии эмитента и его планируемых к выпуску ценных бумаг требованиям Биржи

Описание услуги	Выдача предварительного заключения о соответствии эмитента и его планируемых к выпуску ценных бумаг требованиям Биржи
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании".
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента листинговым требованиям, согласование проекта проспекта выпуска негосударственных облигаций	Не более 10 рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)
Направление счета за предварительное заключение	Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Биржей заявления к рассмотрению
Выдача предварительного заключения и направление уведомления	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Результат услуги	Предварительное заключение и сопроводительное письмо к нему
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 47

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по исключению аудиторской организации из Перечня

Описание услуги	Принятие заявления о добровольном исключении аудиторской организации к рассмотрению
Клиент	Аудиторская организация
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление зарегистрированное в is2in или в EDOC
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление подано в is2in – у аудиторской организации автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление подано на бумажных носителях. В течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании". Направление аудиторской организации письма-уведомления об исключении из Перечня признаваемых Биржей аудиторских организаций
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Срок исполнения	На следующий рабочий день с даты принятия заявления к рассмотрению
Результат услуги	Направление аудиторской организации письма-уведомления об исключении из Перечня признаваемых Биржей аудиторских организаций
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 06)	

Приложение 48

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по замене эмитента, в случае если уполномоченным органом зарегистрированы изменения и/или дополнения в проспект выпуска ценных бумаг листинговой компании в связи с изменением наименования эмитента

Описание услуги	Замена эмитента, в случае если уполномоченным органом зарегистрированы изменения и/или дополнения в проспект выпуска ценных бумаг листинговой компании в связи с изменением наименования эмитента
Клиент	Эмитент
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании". Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании"
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента требованиям	Не более 10 рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)
Подготовка заключения о соответствии нового эмитента и его ценных	В течение двух рабочих дней, следующих за днем принятия Биржей заявления

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

бумаг листинговым критериям и/или требованиям	
Направление уведомления о принятом решении по результатам заседания ЛК/Правления	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия ЛК/Правлением Биржи соответствующего решения
Результат услуги	Письмо – уведомление
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 49

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по исключению ценных бумаг из сектора "Нелистинговые ценные бумаги"

Описание услуги	Исключение ценных бумаг из сектора "Нелистинговые ценные бумаги"
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление зарегистрированное в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение 2-х часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00–18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании". В случае несоответствия направляется мотивированный отказ через is2in или на бумажном носителе.
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Вынесение на Правление вопроса об исключении ценных бумаг к обращению	Не более пяти рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов
Направление уведомления о принятом решении по результатам заседания Правления	Не позднее двух рабочих дней

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Результат услуги	Письмо – уведомление о принятом решении Правления Биржи
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 50

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по добровольному делистингу ценных бумаг из официального списка

Описание услуги	Добровольный делистинг ценных бумаг из официального списка Биржи
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании".
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия требованиям к документам	Не более пяти рабочих дней, следующих за днем предоставления заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)
Подготовка заключения о добровольном делистинге	В течение двух рабочих дней, следующих за днем принятия Биржей заявления

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Направление уведомления о принятом решении по результатам Листинговой комиссии/Правления	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Листинговой комиссией/Правлением Биржи соответствующего решения
Результат услуги	Письмо – уведомление
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 51

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по допуску долей участия в уставном капитале товарищества с ограниченной ответственностью к обращению на площадке KASE Private Market

Описание услуги	Допуск долей участия в уставном капитале товарищества с ограниченной ответственностью к обращению на площадке KASE Private Market
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании". Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение 2-х часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00-18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании".
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка соответствия ценных бумаг и/или их эмитента требованиям	Не более пяти рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов. В случае соответствия – принятие заявления к рассмотрению либо мотивированный отказ (в случае несоответствия)
Направление выставленного ДМ счета за рассмотрение заявления (при необходимости)	Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Биржей заявления к рассмотрению

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

Проверка и согласование инвестиционного меморандума (при необходимости)	Не более 10 рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора за рассмотрение
Подготовка заключения о соответствии товарищества и его долей участия требованиям	В течение двух рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора за рассмотрение или принятия Биржей заявления к рассмотрению
Направление уведомления о принятом решении по результатам заседания Правления	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Правлением Биржи соответствующего решения
Направление выставленного ДМ счета на оплату вступительного и ежегодного сборов	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Правлением Биржи решения о допуске
Направление уведомления о допуске долей участия товарищества к обращению на площадке KASE Private Market	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем уплаты сбора
Результат услуги	Письмо – уведомление о допуске долей участия товарищества к обращению на площадке KASE Private Market
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 52

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по допуску ценных бумаг к обращению в секторе “Нелистинговые ценные бумаги”

Описание услуги	Допуск ценных бумаг к обращению в секторе "Нелистинговые ценные бумаги"
Клиент	Инициатор допуска
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление и пакет документов поданы в is2in – у Инициатора допуска автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00–18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании". В случае несоответствия направляется мотивированный отказ через is2in или на бумажном носителе.
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Вынесение на Правление вопроса о допуске ценных бумаг к обращению	Не более пяти рабочих дней, следующих за днем получения заявления и документов
Направление уведомления о принятом решении по результатам заседания Правления	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия Правлением Биржи соответствующего решения
Результат услуги	Письмо – уведомление
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 24/27)	

Приложение 53

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

КРИТЕРИИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
по включению аудиторской организации в перечень аудиторских организаций,
признаваемых Биржей / перевод аудиторской организации со второго на первый уровень

Описание услуги	Включение аудиторской организации в Перечень / перевод аудиторской организации со второго на первый уровень Перечня
Клиент	Аудиторская организация
Событие – основания для начала оказания услуги	Заявление зарегистрированное в is2in или в EDOC и документы предоставленные в is2in или на бумажных носителях
Реакция на событие (время уведомления о получении запроса/заявления)	Если заявление подано в is2in – у аудиторской организации автоматически отображается статус – "На согласовании"; Если заявление и пакет документов поданы на бумажных носителях – в течение двух часов после получения заявления (с учетом рабочего времени 9.00–18.00) направляется уведомление по электронной почте – "Заявление находится на согласовании"
Каналы предоставления услуги	Система is2in или на бумажных носителях
Проверка документов	Не более 5 рабочих дней, следующих за днем получения Биржей заявления и пакета документов либо мотивированный отказ
Проверка на соответствие требованиям	Не более 30 рабочих дней, следующих со дня принятия заявления к рассмотрению

Правила определения уровня обслуживания клиентов Биржи

МСФО/ОПБУ США и МСА	
Согласование с аудиторской организацией комментариев Биржи	Не более 10 рабочих дней с даты, следующей за датой предоставления Биржей комментариев аудиторской организации
Заключения о соответствии аудиторской организации требованиям	Не более двух рабочих дней, следующих за днем предоставления аудиторской организацией пояснений к комментариям Биржи
Уведомление о решении Комитета:	Не позднее двух рабочих дней, следующих за днем принятия решения Комитетом
Результат услуги	Письмо – уведомление о принятом Комитетом решении и размещение обновленного перечня и новостей на сайте KASE (применимо при включении в Перечень)
(В случае возникновения жалоб и предложений по данной услуге для наших действующих и потенциальных клиентов, партнеров и пр. предусмотрен следующий канал: listing@kase.kz либо +7 727 237 53 06)	

Приложение 54

к Правилам определения критериев уровня обслуживания клиентов Биржи

АНКЕТА

для оценки основных параметров предоставляемых услуг

<p>Добрый день! Согласно Вашему обращению от __.__.____ была оказана услуга по (указывается наименование услуги соответственно приложению 1 к настоящим Правилам). В целях улучшения качества оказываемых нами услуг просим Вас ответить на следующие вопросы</p>	
<p>Соответствовали ли результаты, сроки и регламент оказанной услуги параметрам, определенным в соответствующем соглашении об уровне обслуживания по данной услуге? (Информация опубликована на официальном сайте KASE)</p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ</p>
<p>Ваши замечания и пожелания касательно дальнейшего совершенствования данной услуги</p>	