

## ПРАВИЛА БРОКЕРА АО «НК Банк»

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

**Брокер** – АО «НК Банк». Является профессиональным участником рынка ценных бумаг и имеет соответствующие лицензии на осуществление брокерской (№045-07248-100000 от 19.12.2003), дилерской (№045-07255-010000 от 19.12.2003) и депозитарной деятельности (№045-07265-000100 от 19.12.2003). Брокер является Участником торгов на фондовом рынке Публичного акционерного общества «Московская Биржа ММВБ-РТС» (ПАО Московская Биржа), далее по тексту ПАО Московская Биржа, действующим от своего имени, но за счет Клиента.

**СРО НФА** - Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров.

**Финансовая услуга** - исполнение поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами.

**Договор о брокерском обслуживании (ДБО)** - возмездный договор, заключаемый между Брокером и получателем финансовых услуг, в рамках которого Брокер обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами.

**Клиент** - юридическое или физическое лицо, заключившее с Брокером ДБО.

**Получатель финансовых услуг (ПФУ)** – Клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Брокером ДБО. Клиентом Брокера может стать физическое или юридическое лицо, имеющее действующий депозитарный договор с Депозитарием АО «НК Банк».

**Уполномоченный представитель Клиента** – лицо, обладающее полномочиями на совершение от имени Клиента действий, предусмотренных ДБО.

**Инвестиционный счет** - внутренний счет, открываемый для учета денежных средств Клиента, составляющих Инвестиционный портфель Клиента.

**Банковский счет** - банковский счет Клиента, открытый в АО «НК Банк» и/или в другой кредитной организации на основании договора банковского счета, гражданско-правовые отношения по которому регулируются нормами главы 45 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**Брокерский раздел счета депо** – раздел, открываемый на счете депо Клиента в Депозитарии АО «НК Банк», для учета ценных бумаг по внебиржевым сделкам.

**Торговый счет депо** - отдельный счет депо Клиента в Депозитарии АО «НК Банк» для учета ценных бумаг по биржевым сделкам.

**Инвестиционный портфель Клиента** - совокупность ценных бумаг, находящихся на Брокерском разделе счета депо и Торговом счете депо Клиента у Брокера, и денежных средств, находящихся на Инвестиционном счете у Брокера и предназначенных в соответствии с ДБО для инвестирования в ценные бумаги и/или полученные от сделок с ценными бумагами.

**Торговая система** - совокупность программно-технических средств позволяющая проводить электронные торги ценными бумагами.

**Ценные бумаги** – ценные бумаги так, как это определено Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), далее ЦБ.

**Отчет** - отчетный документ, предоставляемый в рамках отчетности Брокера перед Клиентом по сделкам и операциям с ценными бумагами, совершенными в интересах Клиента в рамках ДБО.

**Вывод ценных бумаг** - Возврат ценных бумаг с Брокерского раздела счета Депо на Основной раздел счёта Депо или с Торгового счета Депо на Основной раздел счёта Депо.

**Отзыв денежных средств** - Возврат денежных средств с Инвестиционного счета на Банковский счет.

**Заявка** - подписанное аналогом собственноручной подписи Брокера, как Участника торгов и передаваемое в Систему торгов на фондовом рынке ПАО Московская Биржа электронное сообщение, составленное на основании Поручения Клиента и содержащее предложение (предложения) Брокера на заключение сделки (сделок) с ценными бумагами.

**Метод ФИФО** – метод ФИФО (расходы в виде стоимости приобретения ценных бумаг признаются по стоимости первых по времени приобретений) является методом определения затрат, учитываемых при расчете налога на доходы физических лиц (далее – НДФЛ) в качестве расходов, в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации (далее – НК РФ).

**Управление по работе ценными бумагами и финансовыми инструментами (УЦБ и ФИ)** – структурное подразделение Банка, осуществляющее прием Поручений и совершение операций на рынке ценных бумаг, в качестве Брокера по Поручению, за счет и в интересах Клиентов, находящихся на брокерском обслуживании.

**Работник Брокера** – работник Брокера, в чьи обязанности входит осуществление брокерского обслуживания (работники УЦБ и ФИ и (или) замещающие их работники).

**Поручение** – указание Клиента Брокеру совершить одну или несколько сделок с имуществом Клиента в соответствии с ДБО.

**Длящееся Поручение** – Поручение, предусматривающее возможность неоднократного его исполнения при наступлении условий, предусмотренных Поручением /ДБО.

**Условное Поручение** - Поручение, подлежащее исполнению при наступлении одного или нескольких условий, предусмотренных Поручением/ДБО;

**Торговая операция** – совершение сделки с имуществом Клиента в соответствии с ДБО.

**Закрытие позиции Клиента** – сделка или несколько сделок, совершаемые Брокером, в целях прекращения обязательств по иным сделкам, совершенным за счет этого Клиента. К закрытию позиции не относится перенос позиции.

**Перенос позиции** – сделки, совершаемые в целях прекращения обязательств по сделкам с ближайшим сроком исполнения и возникновения новых обязательств с тем же предметом, но более поздним сроком исполнения.

**Использование денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента в интересах Брокера** – зачисление денежных средств и (или) ценных бумаг на собственный счет Брокера, либо использование их для обеспечения исполнения и (или) для исполнения Брокером собственных обязательств и (или) обязательств, подлежащих исполнению за счет других его Клиентов.

**Индикативная котировка** – цена финансового инструмента, объявленная или сформированная (рассчитанная) брокером самостоятельно или иным лицом без принятия на себя обязательств каким-либо лицом по совершению сделки по указанной цене.

**Место обслуживания ПФУ** - место, предназначенное для заключения ДБО, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг: кабинет №505 на 5-ом этаже в офисе Брокера по адресу г. Москва, Миусская площадь, дом. 2.

**Места совершения/заключения сделок Брокером:** фондовый рынок ПАО Московская Биржа и внебиржевой рынок.

**Жалоба** - просьба ПФУ о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Брокером.

**Обращение** - направленная ПФУ Брокеру просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

## **2. ЗАЯВЛЕНИЯ.**

**2.1.** Брокер осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно, соблюдая при исполнении Поручений Клиента приоритет интересов Клиентов над собственными интересами, не злоупотребляя своими правами и (или) ущемляя интересы Клиентов.

Брокер при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

**2.2.** Оказываемые Брокером финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов. Денежные средства, передаваемые по договору о брокерском обслуживании, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом №177-ФЗ от 23.12.2003 «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

**2.3.** С Клиентами физическими и юридическими лицами Брокер заключает только договоры о брокерском обслуживании на рынке ценных бумаг.

**2.4.** Брокер не оказывает субброкерские услуги.

**2.5.** Брокер не оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов и по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

**2.6.** Брокер не осуществляет консультирование ПФУ по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по ДБО, а также не осуществляет деятельность по инвестиционному консультированию (не оказывает услуги по инвестиционному консультированию на основании заключенных с Клиентами договоров).

**2.7.** Брокер не предоставляет возможности подачи Поручений посредством информационных торговых систем.

**2.8.** В случае заключения с Клиентом соглашения о доступе к Биржевым торгам и биржевой информации посредством программно-технического комплекса QUIK, Брокер уведомляет Клиента о предоставлении доступа к биржевой информации и целях ее использования, а также о мерах ответственности за нарушение условий использования биржевой информации в письменном виде по форме *Приложения №1* к настоящим Правилам.

### **3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПФУ.**

**3.1.** В месте обслуживания ПФУ Брокером предоставляется для ознакомления следующая информация («Информация Брокера»):

- о полном и сокращенном фирменном наименовании Брокера в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Брокера, а также изображение знака обслуживания (*при наличии*);
- об адресе Брокера, адресах офисов Брокера, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта брокера в сети "Интернет";
- о лицензии на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности (его наименование, адрес и телефоны);

- о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Брокера;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании ДБО, и дополнительных услугах Брокера (при их наличии), в том числе оказываемых Брокером за дополнительную плату;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены ПФУ для ее получения;
- о способах и адресах направления обращений (жалоб) Брокеру, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Брокера;
- о способах защиты прав ПФУ, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);
- о способах и порядке изменения условий ДБО, в том числе в результате внесения Брокером изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в ДБО.

Информация может предоставляться в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Брокера в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт Брокера), и (или) путем размещения на стендах/в переносных папках и (или) файлах/ ноутбуках/ стационарных компьютерах и (или) иным доступным Брокеру способом.

Ответственным за предоставление информации является руководитель УЦБ и ФИ (в период отсутствия - лицо, исполняющее его обязанности).

**3.2.** До прихода в офис Брокера ПФУ рекомендуется проконсультироваться по телефону (номер телефона указан в разделе 9 настоящего документа) у сотрудника Брокера по основным условиям брокерского обслуживания.

**3.3.** До заключения ДБО Брокер уведомляет ПФУ о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением ДБО. Информирование ПФУ об указанных рисках осуществляется путем предоставления ему для ознакомления «Деклараций о рисках и уведомлений», утвержденных Брокером. «Декларации о рисках и уведомления» размещаются Брокером в открытом доступе на сайте Брокера, при посещении места обслуживания Брокера «Декларации о рисках и Уведомления» предоставляются на бумажном носителе. Ознакомление происходит путем самостоятельного изучения ПФУ «Деклараций о рисках и уведомлений», которые размещены в открытом доступе на сайте Брокера и путем ознакомления с бумажными

редакциями документов. Факт ознакомления ПФУ с «Декларациями о рисках и уведомлениями» до заключения ДБО фиксируется путем подписания ПФУ листа подтверждения по установленной Брокером форме.

ПФУ также рекомендуется предварительно ознакомиться с ДБО, Правилами Брокера, тарифом Брокера и другими документами Брокера, размещенными на сайте Брокера в разделе Брокерское обслуживание. Ознакомиться с перечисленными документами также можно в месте обслуживания Брокера.

В случае изменения текста Правил Брокера, ДБО, «Деклараций о рисках и Уведомлений» Брокер размещает на своем сайте в разделе Брокерское обслуживание новые редакции соответствующих документов и(или) изменений в них.

Факт ознакомления ПФУ с «Декларациями о рисках и уведомлениями» после их изменения фиксируется путем подписания ПФУ листа подтверждения по установленной Брокером форме. «Декларации о рисках и уведомления» составляются Брокером и предоставляются ПФУ в той же форме, в которой с ПФУ заключается ДБО.

Брокер обеспечивает хранение в течение 3 (Трех) лет документов, подтверждающих предоставление ПФУ информации о рисках, указанных в абзацах первом - седьмом пункта 2.3. «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров»<sup>1</sup>, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Брокер имеет право приостановить прием Поручений Клиента до подписания Клиентом новых форм ДБО/дополнительных соглашений, подтверждения об ознакомлении с действующими редакциями «Деклараций о рисках и уведомлениями».

**3.4.** Информация, размещенная на сайте Брокера в сети "Интернет", включая информацию, содержащуюся в «Декларациях о рисках и уведомлениях», доступна ПФУ для ознакомления и использования бесплатно и круглосуточно, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Брокера в сети "Интернет" не доступен для посещения. Информация доступна ПФУ с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

**3.5.** Брокер предоставляет по письменному запросу ПФУ информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, **в течение 15 (Пятнадцати) рабочих** дней со дня получения запроса ПФУ, за исключением:

- Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Брокера, иных видах и

---

<sup>1</sup> Утвержден Банком России, Протокол от 20.12.2018 №КФНП-39, по тексту далее – «Базовый стандарт».

суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые ПФУ должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, предоставляется в срок, не превышающий **5 (Пяти) рабочих** дней со дня получения Брокером такого запроса;

- Заверенная копия ДБО, внутренних документов, ссылка на которые содержится в ДБО, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия ДБО, отчеты о деятельности Брокера, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Брокером по Поручению такого ПФУ, которые предоставляются в срок, не превышающий **30 (Тридцать) календарных** дней со дня получения запроса Клиента, направленного Брокеру в любое время, но не позднее **5 (Пяти) лет** со дня прекращения ДБО, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Плата устанавливается Тарифами Брокера, при отсутствии соответствующей позиции в Тарифах Брокера плата не взимается. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом Брокера.

Если в ДБО содержится ссылка на внутренние документы Брокера, ПФУ при заключении ДБО, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы должна быть предоставлена возможность ознакомиться с ними.

**3.6.** Распространение информации Брокером и третьим лицом, действующим по поручению Брокера, от его имени и за его счет (в случае наличия такого лица), в том числе реклама услуг, основывается на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

Брокер не допускает предоставления информации, которая вводит ПФУ в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним ДБО, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

**3.7.** Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Брокера предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено

требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

В случае предоставления информации на бумажном носителе, Брокер руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

**3.8.** Брокер предоставляет ПФУ информацию без совершения ПФУ дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) ДБО.

**3.9.** Брокер предоставляет ПФУ доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

#### **4. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЦБ и ФИ С КЛИЕНТОМ.**

**4.1.** В месте обслуживания ПФУ Брокер обеспечивает прием документов от ПФУ в объеме, порядке и на условиях, определённых настоящими Правилами, ДБО, «Декларациями о рисках и Уведомлениями» и «Информацией Брокера».

**4.2.** Подразделением, ответственным за прием документов и за непосредственное взаимодействие Брокера с ПФУ в рамках брокерского обслуживания в месте обслуживания ПФУ, является УЦБ и ФИ.

**4.3.** Работники Брокера, лично взаимодействующие с ПФУ, имеют средства визуальной идентификации, содержащие фамилию, имя и должность работника Брокера. К таким средствам могут относиться бейдж и (или) визитная карточка (как вручаемая ПФУ, так и демонстрируемая) и (или) иные средства идентификации, включая информационные таблички на кабинетах/рабочих столах работников Брокера.

**4.4.** Место обслуживания ПФУ не противоречит санитарным и техническим правилам и нормам.

**4.5.** В целях осуществления возможности заключения ДБО с ПФУ с ограниченными возможностями Брокер по мере необходимости обеспечивает допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения (в том числе сопровождающими ПФУ лицами либо работниками Брокера) текста ДБО и иных документов, подписываемых ПФУ, возможность печати документов, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной посильной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Брокере и финансовых услугах наравне с другими лицами.

**4.6.** Брокер исключает препятствия к осуществлению ПФУ в кабинете, являющимся местом обслуживания ПФУ, фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким ПФУ, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и



принятых в соответствии с ними нормативных актов, в том числе в рамках сохранения банковской тайны.

4.7. В месте обслуживания ПФУ Брокер обеспечивает осуществление подразделением, ответственным за прием документов:

- фиксацию приема (регистрации) документов от ПФУ, при этом:

- фиксация приема Поручений осуществляется в Журнале регистрации поручений;
- фиксация приема иных документов осуществляется в Журнале регистрации брокерских документов.

Журналы ведутся в электронном виде.

По отдельной просьбе ПФУ в целях подтверждения получения Брокером документов Брокер предоставляет уведомление по форме *Приложения №3* к настоящим Правилам.

В случае представления неполного комплекта документов Брокер информирует по форме *Приложения № 4* к настоящим Правилам.

В случае отказа в приеме документов от ПФУ Брокер уведомляет ПФУ по форме *Приложения №5* к настоящим Правилам с указанием мотивированной причины отказа.

Приложения 3-5 к настоящим Правилам готовятся работником Брокера в двух равнозначных экземплярах в срок не позднее одного рабочего дня с момента возникновения соответствующего факта/поступления просьбы ПФУ, регистрируются с присвоением исходящего номера документа, который присваивается в секретариате (канцелярии). Один экземпляр передается (направляется) ПФУ. В качестве подтверждения предоставления документа ПФУ на подготовленном документе ставится подпись ПФУ/его уполномоченного представителя о получении. В случае направления документов почтовым отправлением подтверждением служат почтовые документы об отправке. Экземпляр Банка хранится в УЦБ и ФИ.

## **5. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДБО И ПОЛУЧЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ.**

5.1. В соответствии с п.1 настоящих Правил Клиентом Брокера может стать физическое или юридическое лицо, имеющее действующий депозитарный договор с Депозитарием АО «НК Банк».

В случае актуальности ранее предоставленных идентификационных данных и подтверждающих их документов предоставления дополнительных документов для заключения ДБО не требуется, за исключением документов, подтверждающих полномочия лиц, в случае, если подписание ДБО осуществляется уполномоченным представителем Клиента.

При выявлении неполного комплекта документов и/или неактуальных данных или просроченных /неактуальных документов, предоставленных ранее, работником Брокера

заполняется уведомление по форме *Приложения №4* к настоящим Правилам. Уведомление вручается/направляется ПФУ не позднее следующего рабочего дня с момента обнаружения, что комплект документов является неполным.

Работник Брокера ознакомляет ПФУ с необходимой информацией и документами и до заключения ДБО предоставляет ПФУ для подписания лист подтверждения ознакомления с «Декларациями о рисках и уведомлениями». Также работник Брокера предоставляет ПФУ экземпляры ДБО для подписания. Подписание указанных документов осуществляется в присутствии работника Брокера.

До подписания ДБО ПФУ предоставляет Брокеру оригиналы документов, подтверждающих идентификационные данные лица, подписывающего ДБО, а также документы, подтверждающие его полномочия. По мере необходимости, проверка полномочий проводится при участии сотрудника Юридического Департамента.

**5.2.** Для получения финансовой услуги Клиент (его уполномоченный представитель) должен явиться лично в место обслуживания ПФУ Брокера, где в присутствии работника Брокера осуществляется подписание Поручения.

В целях надлежащей идентификации Клиента (уполномоченного представителя) при приеме Поручений Клиент предоставляет работнику Брокера паспорт или иной документ, удостоверяющий личность для сверки данных, имеющихся в распоряжении Банка. Уполномоченный представитель Клиента предоставляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, а также доверенность на право подачи Поручений от Клиента. Доверенность оформляется от Клиентов физических лиц - в нотариальном порядке, от Клиентов юридических лиц – в нотариальном порядке и (или) соответствующим документом от организации за подписью руководителя организации с приложением отпечатка печати (при наличии). Работник Брокера проверяет идентификационные данные Клиента и (или) уполномоченного представителя, а также самостоятельно проверяет полномочия уполномоченного представителя на подачу Поручений от Клиента при наличии нотариальной доверенности, а при наличии доверенности (иного документа) от имени организации дополнительно осуществляется проверка полномочий Юридическим Департаментом.

**5.3.** Прием Поручений Клиента на отзыв/перевод денежных средств с Инвестиционного счета, Поручений на вывод/принятие ЦБ на брокерское обслуживание с Брокерского раздела счета депо/Торгового счета депо осуществляется в рабочие дни в соответствии с режимом работы Брокера.

**5.4.** Прием Поручений Клиентов на совершение сделок осуществляется в рабочие дни в соответствии с режимом работы Брокера. Заявки выставляются в Торговую систему фондового

рынка ПАО Московская Биржа на основании Поручения Клиента не позднее 15 минут с момента приема Поручения.

### **УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ КЛИЕНТОВ.**

**5.5.** Брокер исполняет Поручение Клиента при соблюдении одновременно следующих условий:

- Поручение подано способом, установленным ДБО;
- Поручение содержит все существенные условия, установленные ДБО, а также содержит обязательные реквизиты и/или соответствует установленной форме, если такие реквизиты и/или форма предусмотрены ДБО;
- наступил срок и (или) условие исполнения Поручения, если Поручение содержит срок и (или) условие его исполнения;
- отсутствуют основания для отказа в приеме и (или) исполнении Поручения, если такие основания установлены законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России, Базовым стандартом и (или) ДБО;
- у Клиента достаточно денежных средств и/или ценных бумаг для совершения сделки и оплаты необходимых комиссий и других затрат по сделке.

**5.6.** Брокер, за исключением случаев, указанных в *пункте 5.8.* настоящего документа, на основании информации, предусмотренной *пунктом 5.7.* настоящего документа, принимает все разумные меры для совершения торговых операций за счет Клиента, в том числе при закрытии позиций Клиента, на лучших условиях в соответствии с условиями Поручения и ДБО (далее – лучшие условия совершения торговой операции).

**5.7.** Совершение торговых операций на лучших условиях предполагает принятие Брокером во внимание следующей информации:

- цены сделки;
- расходов, связанных с совершением сделки и осуществлением расчетов по ней;
- срока исполнения Поручения;
- возможности исполнения Поручения в полном объеме;
- рисков неисполнения сделки, а также признания совершенной сделки недействительной;
- период времени, в который должна быть совершена сделка;
- иной информации, имеющей значение для Клиента.

Более подробная «Политика совершения торговых операций за счет клиентов и выполнения поручений клиентов на лучших условиях» определена в *Приложении №2* к настоящим Правилам.

**5.8.** Требования, установленные *пунктами 5.6.-5.7.* настоящего документа, не распространяются на случаи, когда Клиент поручил Брокеру сделать третьему лицу

предложение на совершение торговой операции с указанием цены и (или) иных условий, которые Брокер в соответствии с условиями ДБО не вправе изменять, либо принять конкретное предложение третьего лица на совершение сделки по указанной в нем цене и (или) на указанных в нем иных условиях.

**5.9.** В случае если интересы Клиента или иные обстоятельства вынуждают Брокера отступить от принципа совершения торговых операций на лучших условиях, Брокер по требованию Клиента, саморегулируемой организации, членом которой он является, обязан предоставить объяснения своих действий и подтвердить указанные обстоятельства.

**5.10.** Требование *пункта 5.6.* настоящего документа считается исполненным, в случае если:

- Поручение было исполнено на торгах организатора торговли на основе заявок на покупку и заявок на продажу ценных бумаг по наилучшим из указанных в них ценам при том, что заявки были адресованы всем участникам торгов и информация, позволяющая идентифицировать подавших заявки участников торгов, не раскрывалась в ходе торгов другим участникам; и
- из существа Поручения, ДБО или характеристик финансового инструмента, в отношении которого было дано Поручение, следовала обязанность Брокера исполнить это Поручение не иначе как на торгах указанного организатора торговли.

**5.11.** Сделки, осуществляемые по Поручению Клиентов, во всех случаях подлежат приоритетному исполнению по сравнению с дилерскими операциями самого Брокера.

**5.12.** Очередность исполнения сделок Брокер определяет по времени приёма Поручения. При составлении и оформлении, совершении сделок, приеме-передаче любых документов часовой пояс определяется по Московскому времени в соответствии с часовым поясом, определенным Федеральным Законом от 03 июня 2011года №107-ФЗ «Об исчислении времени».

**5.13.** В случае очевидной ошибки Клиента, не влияющей на возможность исполнения Поручения (в том числе при ошибке в Поручении на сделку, например: указана явно низкая цена по сравнению с рыночной при продаже или высокая цена при покупке, указана явно ошибочная дата выполнения Поручения (явно далекая будущая дата; указаны некорректные данные о ценной бумаге и подобное) Брокер по факту обнаружения незамедлительно сообщает о таком факте Клиенту наиболее быстрыми способами коммуникации из указанных в ДБО. В случае отсутствия обратной связи с Клиентом Брокер исполняет поручение на условиях, указанных в поручении Клиента.

**5.14.** Брокер не несет ответственности за исполнение ошибочных Поручений Клиента, поданных клиентом самостоятельно через информационно-торговые системы, если это предусмотрено договором по использованию данной информационно-торговой системы (в случае оказания соответствующих услуг).

**5.15.** Брокер вправе не выполнять Поручения Клиента (с обязательным своевременным уведомлением об этом Клиента до даты исполнения Поручения, либо в день получения Поручения в случае, если сделка должна быть исполнена в этот день) в случае, если выполнение Поручения очевидно приведет к нарушению действующего законодательства и нормативных актов Банка России, Базовых стандартов, а также внутренних стандартов СРО НФА. О факте неисполнения Поручения Брокер уведомляет Клиента в общем порядке взаимодействия сторон, определенном ДБО.

**5.15.1.** В случае принятия Брокером решения об отказе от проведения операции в соответствии с нормами Федерального Закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» Брокер представляет ПФУ информацию о дате и причинах принятия соответствующего решения в срок не позднее пяти рабочих дней со дня принятия соответствующего решения любым удобным способом, указанным в ДБО.

**5.16.** Брокер не работает с делящимися Поручениями и не принимает их к исполнению.

#### **ОСОБЕННОСТИ ЗАПОЛНЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ.**

**5.17.** Особенности заполнения в Поручении поля «Цена одной ЦБ»:

**5.17.1.** Если Поручение подается на сделку с акциями, то в поле «Цена одной ЦБ» указывается цена в валюте торгов Торговой системы в которой планируется проведение сделки.

**5.17.2.** Если Поручение подается на сделку с облигациями или векселями, то в поле «Цена одной ЦБ» указывается цена в процентах от номинальной стоимости облигации или векселя.

**5.17.3.** Если в Поручении в поле «Цена одной ЦБ» указана стоимость одной ценной бумаги в соответствии с *пунктами 5.17.1 или 5.17.2* настоящих Правил при выставлении Брокером Заявки в Торговую систему на покупку ЦБ Заявка может исполниться по цене не выше цены указанной в Поручении и по количеству не более чем указано в Поручении.

**5.17.4.** Если в поле «Цена одной ЦБ» указана стоимость одной ценной бумаги, в соответствии с *пунктами 5.17.1 или 5.17.2* настоящих Правил при выставлении Брокером Заявки в Торговую систему на продажу Заявка может исполниться по цене не ниже цены указанной в Поручении и по количеству не более чем указано в Поручении.

**5.18.** Особенности заполнения поля Поручения «Срок действия Поручения»:

**5.18.1.** Указывается «Дата» либо равнозначное «До окончания торговой сессии \_дата» – если Поручение действует с момента его приема и до окончания торговой сессии в указанную дату включительно.

(Например, в Поручении от 21.03.2018 16:40 указано в поле «Срок действия Поручения» «31.03.2018» или «до окончания торговой сессии 31.03.2018» - это означает, что Поручение действует с 16:40 21.03.2018 г. до окончания торговой сессии 31.03.2018)

**5.18.2.** Указывается «До исполнения или отмены» - в случаях, когда Поручение действует с момента его приема и до момента его исполнения или отмены соответственно.

*(Например: в Поручении от 21.03.2018. 16:40 указано в столбце Срок действия Поручения «До исполнения или отмены» - это означает, что Поручение действует с 16:40 21.03.2018. до исполнения или отмены Поручения.)*

**5.18.3.** Поле может оставаться не заполненным в случаях, когда Поручение действует с момента его приема до окончания торговой сессии в Дату его приема.

*(Например: в Поручении от 21.03.2018. 16:40 в поле «Срок действия Поручения» не заполнено - это означает, что Поручение действует с 16:40 21.03.2018. до окончания торговой сессии 21.03.2018.)*

**5.18.4.** Клиент в рабочее время Брокера имеет право отменить поданное ранее Поручение, предоставив заявление на отмену Поручения при условии, что отменяемое Поручение Брокером не исполнено. В случае если Поручение исполнено частично, то Клиент может отменить только неисполненную часть Поручения.

**5.19.** Заявление на отмену Поручения составляется в свободной форме с указанием параметров отменяемого Поручения.

#### **ПОПОЛНЕНИЕ И ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С ИНВЕСТИЦИОННОГО СЧЕТА**

**5.20.** Пополнить\* Инвестиционный счет Клиент может только в безналичном порядке путем перечисления на него денежных средств со своего Банковского счета, открытого в АО «НК Банк» и/или в другой кредитной организации.

*При перечислении денежных средств с Банковского счета Клиента, открытого в кредитной организации, отличной от АО «НК Банк», с целью их правильного, своевременного зачисления и последующего резервирования в Торговой системе Клиент должен указать в платежных документах:*

**a.** номер Инвестиционного счета, указанный в заключенном с ним ДБО;

**b.** реквизиты Банка получателя:

- АО «НК Банк», ИНН 7734205131, БИК 044525278, к/с 30101810045250000278 в Банке России;

**c.** в назначении платежа указать одно из следующих назначений платежа:

- «Перечисление денежных средств для приобретения ценных бумаг в ТС фондовый рынок ПАО Московская Биржа. Без налога (НДС)»;
- «Перечисление денежных средств для приобретения ценных бумаг на внебиржевом рынке» (НДС не облагается.)».

*\*При пополнении Инвестиционного счета Клиент должен сообщить об этом УЦБ и ФИ по телефону или посредством электронной почты.*

5.21. Возврат денежных средств с Инвестиционного счета осуществляется Брокером в безналичном порядке на основании Поручения Клиента, оформленного и поданного Брокеру, не позднее рабочего дня, следующего за днем приема такого Поручения, при условии достаточности денежных средств на Инвестиционном счете Клиента.

#### **ПРИНЯТИЕ ЦЕННЫХ БУМАГ НА БРОКЕРСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ВЫВОД ЦЕННЫХ БУМАГ С БРОКЕРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

5.22. Принятие ценных бумаг на брокерское обслуживание осуществляется на основании соответствующего Поручения Клиента о переводе ЦБ с Основного раздела счета депо Клиента в АО «НК Банк» на Брокерский раздел счета депо Клиента или Торговый счет депо Клиента. Для принятия ценных бумаг необходимо подать Поручение в УЦБ и ФИ по установленной форме.

5.23. Исполнение Поручений о принятии ЦБ происходит не позднее рабочего дня, следующего за днем приема Брокером Поручения, при условии достаточности ценных бумаг на счете депо Клиента в АО «НК Банк».

5.24. Вывод ценных бумаг с брокерского обслуживания осуществляется на основании соответствующего Поручения Клиента с Брокерского раздела счета депо или Торгового счета депо Клиента на Основной счет депо Клиента в АО «НК Банк», оформленного по установленной форме.

#### **ВЫПОЛНЕНИЕ ФУНКЦИЙ НАЛОГОВОГО АГЕНТА ДЛЯ КЛИЕНТОВ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ.**

5.25. Брокер в соответствии с действующим Налоговым кодексом Российской Федерации при выполнении Брокерских функций производит расчет и уплату Налога на доходы физических лиц по методу ФИФО.

#### **ОТЧЕТНОСТЬ ПЕРЕД КЛИЕНТАМИ.**

5.26. Отчеты составляются Брокером на бумажном носителе. Отчет предоставляется Брокером по письменному требованию Клиента в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня получения письменного требования (запроса). Порядок, сроки и способы представления Банком Отчетов устанавливаются ДБО с Клиентом. В запросе Клиент может указать способ получения Отчета (по электронной почте и (или) на бумажном носителе в месте обслуживания Брокера). Факт направления Отчета Клиенту подтверждается наличием у Брокера отправленного электронного письма с Отчетом в адрес Клиента (в случае направления в электронном виде) или соответствующей отметкой (роспись Клиента и (или) его

уполномоченного представителя) о получении Отчета на бумажном носителе (в случае получения Отчета по запросу Клиента о предоставлении отчета на бумажном носителе).

## **ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ КЛИЕНТОВ, НЕ ЯВЛЯЮЩИХСЯ КВАЛИФИЦИРОВАННЫМИ ИНВЕСТОРАМИ, НА СОВЕРШЕНИЕ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫХ СДЕЛОК С ЦЕННЫМИ БУМАГАМИ**

5.27. Если иное не предусмотрено п. 5.30. настоящих Правил, Клиентам, не являющимся квалифицированными инвесторами, до принятия от них Поручений на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами, предоставляется следующая информация по форме Приложения №9 к настоящим Правилам:

1) в отношении ценных бумаг, допущенных к обращению на организованных торгах, в том числе на иностранных биржах, - наибольшая цена покупки, указанная в зарегистрированных организатором торговли (иностранной биржей) заявках на покупку в течение текущего торгового дня по состоянию на момент предоставления информации, и наименьшая цена продажи, указанная в зарегистрированных организатором торговли (иностранной биржей) заявках на продажу в течение текущего торгового дня по состоянию на момент предоставления информации либо, в случае отсутствия зарегистрированных организатором торговли (иностранной биржей) заявок на продажу и (или) заявок на покупку, – указание на отсутствие соответствующих заявок.

Вместо информации, указанной в пп.1 настоящего пункта Брокер, действуя разумно и добросовестно, вправе предоставить информацию, предусмотренную пп. 2 настоящего пункта, при этом по запросу Клиента, предоставленному Брокеру в произвольной форме на бумажном носителе, ему дополнительно должна быть предоставлена информация, указанная в пп.1 настоящего подпункта;

2) в отношении ценных бумаг, не допущенных к обращению на организованных торгах, – наибольшая цена покупки и наименьшая цена продажи ценной бумаги (в том числе, в виде индикативных котировок), доступные Брокеру, которые актуальны на дату предоставления данной информации, либо в случае отсутствия цены покупки и (или) цены продажи – указание на отсутствие соответствующей цены (цен);

3) в случае, если до предоставления информации, указанной в пп.1 и 2 настоящего пункта, известен тип сделки (покупка или продажа), Брокер вправе предоставлять информацию только о ценах, соответствующих данному типу сделки (при намерении клиента купить финансовый инструмент – информацию о цене его продажи, при намерении продать финансовый инструмент – информацию о цене его покупки);

4) в случае, если до предоставления информации, указанной в пп. 1- 3 настоящего пункта, известен объем сделки (сумма денежных средств или количество финансовых инструментов), Брокер вправе



предоставлять информацию о ценах, указанную в пп. 1 – 3 настоящего пункта, соответствующую известному ему объему сделки;

5) в случае намерения Клиента заключить договор репо вместо информации, указанной в пп.1 и 2 настоящего пункта, Клиенту может быть предоставлена информация о наибольшей цене спроса и наименьшей цене предложения ставок репо, выраженная в процентах или процентах годовых, или о ценах первой и второй частей репо, либо о разнице цен между первой и второй частями репо, с учетом положений пп. 3 и 4 настоящего пункта.

**5.28.** При наличии нескольких источников информации, указанной в п. 5.27. настоящих Правил (в том числе в случаях, если сделки с финансовыми инструментами могут быть совершены на организованных торгах у разных организаторов торговли, на разных иностранных биржах, в разных режимах торгов, с разными контрагентами не на организованных торгах), выбор источника для предоставления соответствующей информации клиенту осуществляется Брокером самостоятельно, если иное не предусмотрено ДБО.

При выборе источников информации Брокер действует разумно и добросовестно. При предоставлении Клиенту информации, указанной в п.5.27. настоящих Правил, по запросу Клиента ему должны быть дополнительно предоставлены сведения об источнике соответствующей информации. Запрос предоставляется Брокеру в произвольной форме на бумажном носителе.

**5.29.** Информация, указанная в п 5.27. настоящих Правил, предоставляется Брокером в письменной форме в месте обслуживания ПФУ (в том числе путем направления электронного сообщения на адрес электронной почты<sup>2</sup>, указанной в ДБО) по форме *Приложения №9* к настоящим Правилам до принятия поручения Клиента.

**5.30.** Информация, указанная в п 5.27. настоящих Правил не предоставляется Клиенту в следующих случаях, когда предоставление указанной информации до приема Поручения Клиента на совершение сделки невозможно из-за обстоятельств, за которые Брокер не отвечает:

- 1) при совершении сделок с ценными бумагами в процессе их размещения или в связи с их размещением;
- 2) при приеме условных и (или) длящихся Поручений;
- 3) при приеме Поручений, содержащих указание цены (за исключением указания исполнить их по рыночной цене), на бумажном носителе, если подаче соответствующего поручения не предшествовало общение (переписка) Клиента с работником Брокера, в ходе которого (которой) Клиент явно выразил намерение подать соответствующее Поручение;
- 4) в случае неисправности оборудования, сбоя в работе программно-технических средств, возникновения проблем с каналами связи, энергоснабжением, иными причинами технического характера, в результате которых Брокер временно утратил доступ к источникам соответствующей информации (далее – проблема технического характера);

---

<sup>2</sup> По устной просьбе клиента (о чем делается отметка в Журнале поручений клиентов).

5) в случае отказа Клиента от получения информации, указанной в п.5.27. настоящих Правил, при одновременном соблюдении следующих условий:

- а) отказ заявлен Клиентом после как минимум одного случая предоставления Брокером информации, указанной в п.5.27. настоящих Правил, или до предоставления Брокером такой информации, если отказ заявлен в письменной форме без использования типовых форм Брокера;
- б) Клиент уведомлен о своем праве в любой момент отозвать отказ от получения информации, указанной в п.5.27. настоящих Правил, о чем он настоящим и уведомляется;
- в) отказ от получения информации заявлен Клиентом без побуждения к этому со стороны Брокера;
- б) в иных случаях, когда предоставление указанной информации невозможно из-за обстоятельств, за которые Брокер не отвечает.

**5.31.** Информация о расходах, возмещаемых Клиентом в связи с исполнением Поручения, и о размере вознаграждения Брокера предоставляется Клиенту в период с даты заключения ДБО и до принятия от него Поручения на совершение сделки.

**5.32.** Информация о расходах, возмещаемых Клиентом в связи с исполнением Поручения, и о размере вознаграждения Брокера предоставляется Клиенту путем размещения ее на сайте Брокера в сети «Интернет» <https://www.nkbank.ru/private/brokerskoe-obslyuzhivanie/> либо иным способом, установленным ДБО.

## **6. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.**

**6.1.** Брокер принимает Жалобы/Обращения ПФУ в письменном/напечатанном виде на бумажном носителе следующими способами:

- лично/через уполномоченного представителя в месте обслуживания ПФУ;
- почтовым отправлением по адресу Брокера.

Информирование о получении Жалобы/Обращения осуществляется путем предоставления Уведомления о получении Жалобы/Обращения по форме *Приложения №6* к настоящим Правилам.

**6.2.** Вне зависимости от способа получения все Жалобы/Обращения регистрируются Брокером с указанием следующей информации:

*в книгах (журналах) учета входящей корреспонденции*

- даты регистрации и входящего номер Жалобы/Обращения;
- в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) ПФУ, направившего Жалобу/Обращение;
- в отношении юридических лиц - наименование ПФУ, от имени которого направлена Жалоба/Обращение;
- тематики Жалобы/Обращения;

в книгах(журналах) учета исходящей корреспонденции

- даты регистрации и исходящий номер ответа на Жалобу/Обращение.

**6.3.** Брокер отказывает в рассмотрении Жалобы/Обращения ПФУ по существу в следующих случаях:

- в Жалобе/Обращении не указаны идентифицирующие ПФУ сведения;
- в Жалобе/Обращении отсутствует подпись ПФУ или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в Жалобе/Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Брокера/иных сотрудников, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в Жалобе/Обращении содержится вопрос, на который ПФУ ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Жалоба/Обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Брокера, о чем уведомляется лицо, направившее Жалобу/Обращение.

**6.4.** Брокер обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Жалоб/Обращений, поступивших от ПФУ, и дает ответ по существу поставленных в Жалобе/Обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в *пункте 6.3* настоящих Правил. Брокер распорядительным документом назначает Уполномоченных лиц, в чью компетенцию входит рассмотрение поступающих Жалоб/Обращений и подготовка ответов. Иные сотрудники обязаны в рамках компетенции по мере необходимости содействовать Уполномоченным лицам в рассмотрении Жалоб/Обращений и подготовке ответов.

**6.5.** Брокер принимает решение по полученной им Жалобе и предоставляет ответ на поступившую к нему Жалобу:

- в течение **30 (Тридцати)** календарных дней со дня ее получения - по общему правилу;
- в течение **15 (Пятнадцати)** календарных дней с даты ее получения - на Жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки.

**6.6.** Брокер отвечает на поступившее Обращение в течение **30 (Тридцати)** календарных дней со дня его получения.

**6.7.** Примерная форма ответа приведена в *Приложении №7* к настоящим Правилам.

Если Жалоба удовлетворена, то ПФУ направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Брокером по Жалобе и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы).

Если Жалоба не удовлетворена, то ПФУ направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

**6.8.** Приложения №6, №8 к настоящим Правилам готовятся работником Брокера, Приложение №7 к настоящим Правилам подготавливается Уполномоченным в соответствии с пунктом 6.4 настоящих Правил лицом в двух равнозначных экземплярах. Один экземпляр передается (направляется) ПФУ. В качестве подтверждения предоставления документа ПФУ на подготовленном документе ставится подпись ПФУ/его уполномоченного представителя о получении. В случае направления документов почтовым отправлением подтверждением служат почтовые документы об отправке. Экземпляр Банка хранится в УЦБ и ФИ.

**6.9.** Ответ на Жалобу/Обращение направляется Брокером ПФУ тем же способом, которым были направлены Жалоба/Обращение, или иным способом, указанным в ДБО.

## **7. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ.**

**7.1.** Регулирование конфликта интересов регламентируется действующим внутренним документом Брокера – Перечнем мер по исключению, выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению последствий конфликта интересов в деятельности профессионального участника (размещен на сайте Брокера).

## **8. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.**

**8.1.** Брокер принимает претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением ДБО, в месте обслуживания ПФУ, а также почтовым отправлением по адресу Брокера.

**8.2.** Претензия заявляется в письменной форме (должна быть подписана ПФУ (уполномоченным представителем ПФУ)). Претензия должна содержать: изложение требований заявителя; указание суммы претензии и ее расчет (если претензия подлежит денежной оценке); изложение обстоятельств, на которых основываются требования заявителя, и доказательства, подтверждающие их; иные сведения, необходимые для урегулирования спора. К претензии прилагаются документы (копии), подтверждающие суть и обоснованность претензии. Претензии, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) и/или месте нахождения (адресе) обратившегося заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) Клиентом Брокера и ему Брокером был присвоен код договора, на который заявитель ссылается в претензии.

**8.3.** В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением ДБО, Брокер обеспечивает рассмотрение такой претензии и дает ответ на нее в течение **30 (Тридцати)** календарных дней со дня ее получения, По мере необходимости Брокер

может запрашивать документы/информацию, необходимые для рассмотрения претензии по существу. Претензия по содержанию отчета Брокера должна быть заявлена Клиентом в сроки, установленные в ДБО.

**8.4.** Ответственные за рассмотрение претензии и подготовку ответа сотрудники имеют право привлекать к рассмотрению претензии и подготовке ответа иных сотрудников, которые обязаны в рамках компетенции по мере необходимости содействовать в рассмотрении претензии и подготовке ответа.

**8.5.** Если претензия удовлетворена, то направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются брокером по претензии и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы). Если претензия не удовлетворена, то направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

**8.6.** Ответ на претензию предоставляется в письменной форме и подписывается Председателем Правления или Заместителем Председателя Правления Брокера. Ответ на претензию направляется ПФУ, являющемуся Клиентом Брокера в порядке, установленном ДБО; а иным ПФУ - заказным письмом с уведомлением о вручении на адрес, указанный в претензии. Копию ответа на претензию ПФУ может получить в месте обслуживания Брокера.

**8.7.** В случае заключения между Брокером и Клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в ДБО ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между Брокером и ПФУ осуществляется в соответствии с Федеральным законом №193-ФЗ<sup>3</sup>.

## 9. КОНТАКТЫ БРОКЕРА

### **Адрес местонахождения Брокера (офис Брокера):**

Российская Федерация, г. Москва, пл. Миусская, д.2,

### **Почтовый адрес Брокера:**

125047, Российская Федерация, г. Москва, пл. Миусская, д. 2;

**Телефон Брокера:** +7(495)411-8844, +7(495)411-5469, факс.+7(495)411-6999

**Адрес электронной почты Брокера (e-mail):** [office@nkbank.ru](mailto:office@nkbank.ru)

*Адрес электронной почты подразделения, осуществляющего брокерскую деятельность:*  
[bonds@nkbank.ru](mailto:bonds@nkbank.ru)

## 10. РЕЖИМ РАБОТЫ (Дни и часы приема ПФУ и время перерыва).

Общий режим работы Брокера совпадает с общим режимом работы АО «НК Банк», размещенным на официальном сайте в <https://www.nkbank.ru/rezhim-raboty/>. Изменения в режиме работы (например, в предпраздничные дни и пр.) раскрываются на официальном сайте в разделе <https://nkbank.ru/news/>.

---

<sup>3</sup> Федеральный закон от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

**Уведомление  
о предоставлении доступа к биржевой  
информации и правилах ее  
использования.**

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. физического лица или полное наименование и ОГРН юридического лица) (далее - *Клиент*) подтверждаю, что уведомлен/о Акционерным обществом «НК Банк», действующим в качестве брокера (далее – Брокер), о предоставлении Клиенту доступа к биржевым торгам и Биржевой информации посредством программно-технического комплекса QUIK, в связи с чем, Брокер уведомил Клиента, что в соответствии с Правилами проведения торгов на фондовом рынке Публичного акционерного общества «Московская Биржа ММВБ-РТС» (далее - ПАО Московская биржа или Биржа), Клиент может использовать Биржевую информацию<sup>4</sup> исключительно в целях участия в торгах (*принятия решения о выставлении/невыващении заявки, объявления (подачи) заявок Брокеру для заключения сделок на ПАО Московская биржа, ведения в системах бэк-офиса учета заключенных за счет Клиента сделок*).

В случае использования Клиентом Биржевой информации в целях, отличных от целей участия в торгах, указанных выше, Брокер обязан применить к Клиенту одну из следующих мер ответственности:

- Предупреждение о нарушении использования Биржевой информации в письменном виде;
- Приостановление предоставления Клиенту Биржевой информации до устранения допущенных Клиентом нарушений в отношении использования Биржевой информации;
- Прекращение предоставления Клиенту Биржевой информации.

Клиент согласен с применением к нему Брокером мер ответственности, предусмотренных ПАО Московская биржа в случае нарушения Клиентом условий использования Биржевой информации.

Клиент обязуется возместить Брокеру расходы, убытки, возникшие у Брокера в случае нарушения Клиентом условий использования Биржевой информации, в том числе в сумме наложенного ПАО Московской биржей на Брокера штрафа в срок, не позднее трех рабочих дней от даты получения от Брокера мотивированного требования о возмещении.

Настоящим подтверждаю, что ознакомлен/о с Правилами проведения торгов на фондовом рынке ПАО Московская биржа и Порядком использования биржевой информации, предоставляемой ПАО Московская биржа (*в действующих на момент ознакомления редакциях*, размещенных на официальном сайте ПАО Московская биржа (<http://moex.com/>), регламентирующими порядок использования Биржевой информации, а также с целями использования Биржевой информации, полученной посредством программно-технического комплекса QUIK, и мерами ответственности за нарушение условий использования Биржевой информации. Обязуюсь самостоятельно ознакомляться с новыми редакциями документов Биржи, регламентирующих указанные выше вопросы, и исполнять установленные требования к проведению торгов и использованию Биржевой информации.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**От Клиента:** \_\_\_\_\_

Должность (для Юридических лиц) Подпись

Ф.И.О. полностью

<sup>4</sup> *Биржевая информация – цифровые данные и иные сведения неконфиденциального характера о ходе и итогах торгов на Бирже и иных организаторах торговли, предоставляемые в режиме реального времени, с задержкой или в виде итогов торгов, а также информационные сообщения Биржи или третьих лиц, обработанные и систематизированные с помощью программно-технических средств и оборудования Биржи, содержащиеся в базах данных Биржи, правом на использование которых Биржа обладает в соответствии с законодательством Российской Федерации и договорами, заключенными Биржей.*

*Политика совершения торговых операций  
за счет клиентов и выполнения поручений клиентов на лучших условиях.*

Настоящая Политика совершения торговых операций за счет Клиентов и выполнения поручений Клиентов на лучших условиях (далее – Политика), разработана в соответствии с Базовым и Внутренним Стандартом «Осуществление брокерской деятельности» саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация», определяет общие принципы, которые АО «НК Банк» (далее - Брокер) соблюдает, исполняя Поручения Клиентов на осуществление сделок с ценными бумагами при осуществлении брокерской деятельности (далее – Поручения) на основании Брокерских договоров с Клиентами (далее – ДБО).

1. Настоящая Политика применяется при исполнении Поручений на организованном рынке (биржевом рынке) и на не организованном рынке (внебиржевом).

2. Настоящая Политика не распространяется:

2.1. на Поручения эмитентов ценных бумаг, связанные с размещением и (или) выкупом собственных ценных бумаг;

2.2. на Поручения лиц, являющихся квалифицированными инвесторами в силу закона или иностранными финансовыми организациями, если указанное лицо действует за собственный счет.

2.3. на Поручения Клиентов, поданные ими в торговую систему самостоятельно (в случае оказания соответствующих услуг).

3. Исполнение Поручений осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных ДБО, с учетом сложившейся практики и ограничений на совершение сделок на рынке ценных бумаг и с учетом конкретных обстоятельств, сложившихся в момент исполнения Поручения Клиента, а также обстоятельств, связанных с условиями Поручения, финансового инструмента, характера сделки и имеющих значение для их выполнения.

4. В целях соблюдения настоящей Политики Брокер при исполнении Поручения с учетом сложившихся обстоятельств и интересов Клиента принимает все разумные и доступные ему меры для исполнения Поручений Клиента на лучших условиях, чтобы добиться для Клиента наилучшего возможного результата при исполнении сделки (группы связанных сделок).

5. Брокером установлена следующая *последовательность* существенных условий/критериев исходя из их приоритетности для Брокера при совершении операций при исполнении Поручений Клиентов:

1) существо Поручения, включая специальные инструкции, если такие содержатся в Поручении Клиента (например, лучшая возможная цена с учетом объема операции, минимальный срок исполнения Поручения, вероятность исполнения Поручения и расчетов по нему, возможность исполнения Поручения в полном объеме);

2) характеристика финансового инструмента, в отношении которого дается Поручение;

3) торговые характеристики места исполнения Поручения или контрагента, через которого исполняется Поручение;

4) цена и расходы на совершение операции/расходы, связанные с исполнением Поручения;

5) риски неисполнения сделки, а также признания сделки недействительной;

6) категория Клиента (квалифицированный инвестор в силу закона, инвестор, признанный квалифицированным, или неквалифицированный инвестор).

Брокер может изменять приоритетность условий, указанных в настоящем пункте Политики, действуя в интересах Клиента и исходя из сложившихся обстоятельств.

6. Требование исполнения Поручений Клиентов на лучших условиях применяется для исполнения Поручений как на организованных торгах, так и не на организованных торгах.

7. Лучшими условиями исполнения Поручения, исходя из оценки Брокером совокупности факторов, влияющих на его исполнение, являются:

- лучшая возможная цена сделки с учетом объема операции;
- минимальные расходы на совершение сделки и расчеты по ней;
- минимальный срок и период времени исполнения сделки;
- исполнение Поручения, по возможности, в полном объеме;
- минимизация рисков неисполнения сделки, а также признания совершенной сделки недействительной.

8. Цена и расходы могут являться приоритетными факторами для наилучшего исполнения Поручения Клиента, если иное не обуславливает то, что другие факторы следует считать более приоритетными. Брокер самостоятельно определяет приоритетность условий, указанных в п.7 настоящей Политики, действуя в интересах Клиента и исходя из сложившихся обстоятельств. При подаче Поручения Клиент также может самостоятельно указать дополнительную для Брокера информацию о наиболее важном для Клиента условии исполнения Поручения.

9. Исполнение Поручения Клиента на организованных торгах на основе заявок, адресованных всем участникам торгов, на покупку и на продажу ценных бумаг, или договора РЕПО по наилучшим из указанных в них ценам, позволяет считать, что оно выполнено с соблюдением Политики.

10. При совершении сделки не на организованных торгах в целях Брокер должен провести сделку в соответствии с настоящей Политикой и иными процедурами Брокера, а также в целях минимизация рисков неисполнения сделки и (или) признания совершенной сделки недействительной убедиться:

- наличии лимитов на контрагента, утвержденных в установленном Брокером порядке<sup>5</sup>;
  - наличии полномочий контрагента на совершение данной сделки;
  - в правильности заполнения документов по сделке;
  - наличии у лица, по Поручению которого приобретаются ценные бумаги, надлежащих оснований (разрешений) на их приобретение, в случае если приобретаемые ценные бумаги ограничены в обороте.
- Ответственными за соблюдение настоящих требований являются соответствующие работники Брокера.

При необходимости также обеспечивается участие в рассмотрении правовых вопросов юридической службой Банка в целях наиболее полной защиты прав и интересов клиентов. Установление лимитов осуществляется по мере необходимости Службой управления рисками по заявкам УЦБ и ФИ.

11. Брокер не допускает дискриминацию одних Клиентов по отношению к другим. Брокер исполняет Поручения Клиентов в той очередности, в какой они были приняты, и так быстро, насколько это возможно в сложившихся обстоятельствах.

12. Брокер осуществляет Сделки по Поручениям Клиента в первоочередном порядке по отношению к собственным сделкам Брокера.

---

<sup>5</sup> Лимит на контрагента устанавливается в случаях необходимости выполнения Поручения не на организованном рынке и если Клиентом в Поручении не установлен конкретный контрагент для совершения торговой операции. Лимит устанавливается аналогично порядку установления лимитов, как если бы сделка совершалась в интересах самого Брокера, т.е. по общеустановленным Брокером процедурам оценки рисков на контрагентов. Лимит на контрагента не устанавливается также в случаях когда сделка совершается на условиях DVP или на условиях предоплаты/предоставки со стороны контрагента, так как такие условия расчетов по сделкам не несут рисков для клиентов.



Брокер предпринимает меры по недопущению конфликта интересов. При возникновении конфликта интересов Брокер незамедлительно уведомляет Клиента о возникновении такого конфликта и предпринимает все необходимые меры для его разрешения в пользу Клиента.

13. Брокер имеет право консолидировать Поручения Клиентов, а затем исполнить их одновременно или по частям, если вследствие рыночных условий можно исполнить несколько Поручений по средней цене. После исполнения консолидированных Поручений, они распределяются в день торгов по возможности точно между Клиентами в соответствии с расчетной средней ценой.

14. Выполнение настоящей Политики осуществляется Брокером с учетом:

14.1. условий ДБО;

14.2. условий Поручения Клиента;

14.3. характеристик финансового инструмента, являющегося предметом Поручения Клиента;

14.4. характеристик места исполнения Поручения Клиента.

15. Брокер освобождается от соблюдения требований настоящей Политики в отношении конкретных условий исполнения Поручения Клиента, предусмотренных ДБО и/либо самим Поручением Клиента.

\_\_\_\_\_ (полное наименование / ФИО)

\_\_\_\_\_ (код Клиента / адрес места нахождения получателя финансовых услуг)

**Уведомление  
о приеме документов от получателя финансовых (брокерских) услуг.**

Настоящим Акционерное общество «НК Банк» уведомляет Вас о приеме следующих документов:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

.....  
в соответствии с действующими Правилами брокера.

Должность уполномоченного лица Брокера	ФИО уполномоченного лица Брокера	Подпись уполномоченного лица Брокера

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

От Клиента/получателя финансовых услуг<sup>6</sup>:

Уведомление о приеме документов получил(а)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
дата подпись расшифровка

<sup>6</sup> Заполняется в случае получения Уведомления на руки.

\_\_\_\_\_ (полное наименование / ФИО)

\_\_\_\_\_ (код Клиента / адрес места нахождения получателя финансовых услуг)

**Уведомление**

**о предоставлении неполного комплекта документов  
получателем финансовых (брокерских) услуг**

Настоящим Акционерное общество «НК Банк» уведомляет Вас о предоставлении Вами неполного комплекта документов, а именно не предоставление (отсутствие) следующего(их) документа(ов):

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

.... \_\_\_\_\_

В целях получения брокерских услуг АО «НК Банк» предлагает предоставить недостающие документы в \_\_\_\_\_ срок.

Должность уполномоченного лица Брокера	ФИО уполномоченного лица Брокера	Подпись уполномоченного лица Брокера

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

От Клиента/получателя финансовых услуг<sup>7</sup>:  
Уведомление о предоставлении

неполного комплекта документов получил(а)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
дата подпись расшифровка

<sup>7</sup> Заполняется в случае получения Уведомления на руки.

\_\_\_\_\_ (полное наименование / ФИО)

\_\_\_\_\_ (код Клиента / адрес места нахождения получателя финансовых услуг)

**ОТКАЗ**

**в приеме документов**

**от получателя финансовых (брокерских) услуг**

Настоящим Акционерное общество «НК Банк» уведомляет Вас об отказе в приеме документов, а именно:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
- .... \_\_\_\_\_

по причине \_\_\_\_\_

(указывается мотивированная причина, ссылка на нормативные документы)

Должность уполномоченного лица Брокера	ФИО уполномоченного лица Брокера	Подпись уполномоченного лица Брокера

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

От Клиента/получателя финансовых услуг<sup>8</sup>:  
Отказ в приеме документов получил(а)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
дата подпись расшифровка

<sup>8</sup> Заполняется в случае получения Отказа на руки.

\_\_\_\_\_ (полное наименование / ФИО)

\_\_\_\_\_ (код Клиента / адрес места нахождения получателя финансовых услуг)

## УВЕДОМЛЕНИЕ О ПОЛУЧЕНИИ ЖАЛОБЫ/ОБРАЩЕНИЯ

Настоящим АО «НК Банк» информирует Вас о получении Жалобы/Обращения.

Сведения о полученной Жалобе/Обращении

Способ получения <sup>9</sup>	Почтовое отправление	Лично в месте обслуживания Брокера
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Дата регистрации		
Входящий регистрационный номер		
Тематика (содержание)		
Информация о ПФУ: в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу); в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба).		
Имеется ли действующий договор о брокерском обслуживании <sup>10</sup> :	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>

Уведомляем, что сроки предоставления ответа на полученную Жалобу/Обращение следующие:  
-Брокер принимает решение по полученной им Жалобе и предоставляет ответ на поступившую к нему Жалобу:

- в течение **30 (Тридцати)** календарных дней со дня ее получения - по общему правилу;
- в течение **15 (Пятнадцати)** календарных дней с даты ее получения - на Жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки.

- Брокер отвечает на поступившее Обращение в течение **30 (Тридцати)** календарных дней со дня его получения.

В соответствии с п.5.8. "Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых

<sup>9</sup> Отметить нужное.

<sup>10</sup> Отметить нужное.

организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров" (утв. Банком России, Протокол от 20.12.2018 N КФНП-39):

- в случае, если Вы являетесь Клиентом Брокера в рамках брокерского обслуживания, то ответ на Вашу Жалобу/Обращение будет направлен способом, указанным в договоре об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг;

- в случае, если Вы не являетесь Клиентом Брокера в рамках брокерского обслуживания, то ответ на Вашу Жалобу/Обращение будет направлен способом, которым Жалоба/Обращение была направлена Вами и получена Брокером.

Обращаем Ваше внимание, что в случае предоставления Вами Жалобы/Обращения лично в месте обслуживания у Брокера, Вам необходимо обеспечить посещение места обслуживания в офисе Брокера по адресу: Россия, 125047, г. Москва, Миусская площадь, дом 2, кабинет №505 лично либо уполномоченным представителем в целях личного получения ответа на Жалобу/Обращение по истечении соответствующих сроков указанных выше.

Должность уполномоченного лица Брокера	ФИО уполномоченного лица Брокера	Подпись уполномоченного лица Брокера

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
дата

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
подпись / расшифровка

От Клиента/получателя финансовых услуг:

Уведомление о получении Жалобы/Обращения получил(а)<sup>11</sup>

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
дата

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
подпись / расшифровка

<sup>11</sup> Заполняется в случае получения Уведомления на руки.

Исх № \_\_\_\_\_  
От \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(полное наименование / ФИО)  
\_\_\_\_\_  
(код Клиента / адрес места нахождения  
получателя финансовых услуг)

**ОТВЕТ  
НА ЖАЛОБУ/ОБРАЩЕНИЕ**

На полученную от Вас жалобу /полученное от Вас обращение от «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,  
регистрационный входящий № \_\_\_\_\_ Акционерное общество «НК Банк» сообщает  
нижеследующее:

\_\_\_\_\_  
(описательная /констатирующая часть)

**Вариант 1\***. Используется для Ответа на Обращение, а также для ответа на Жалобу, в случае,  
если она удовлетворена.

_____ _____ (резюмирующая часть, в том числе может включать разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по Жалобе, и (или) описание действий, которые необходимо предпринять Клиенту, если таковые необходимы)
---

**Вариант 2\***. Используется для Ответа на Жалобу, в случае, если она не удовлетворена.

_____ _____ (мотивированный ответ с указанием причин отказа)
--

Должность уполномоченного лица Брокера	ФИО уполномоченного лица Брокера	Подпись уполномоченного лица Брокера

«\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

От Клиента/получателя финансовых услуг<sup>†</sup>:  
Ответ на Жалобу/Обращение получил(а)

«\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
дата подпись расшифровка

\* В случае частичного удовлетворения Жалобы, а также в иных случаях, когда формат ответа с выбором лишь одного из Вариантов не применим, ответ может быть составлен по измененной форме.

<sup>†</sup> Заполняется в случае получения Ответа на руки.

\_\_\_\_\_ (полное наименование / ФИО)

\_\_\_\_\_ (код Клиента / адрес места нахождения получателя финансовых услуг)

**ОТКАЗ В РАССМОТРЕНИИ  
ЖАЛОБЫ/ОБРАЩЕНИЯ**

На полученную от Вас жалобу /полученное от Вас обращение от «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г., регистрационный входящий № \_\_\_\_\_ Акционерное общество «НК Банк» сообщает нижеследующее:

Вам отказано в рассмотрении жалобы/обращения по существу ввиду :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (указываются основания для отказа в рассмотрении по существу)

Должность уполномоченного лица Брокера	ФИО уполномоченного лица Брокера	Подпись уполномоченного лица Брокера

«\_\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

От Клиента/получателя финансовых услуг\*:

\_\_\_\_\_  
\*Заполняется в случае получения Отказа на руки.



\_\_\_\_\_ (полное наименование / ФИО)

\_\_\_\_\_ (код Клиента)

**Информация в отношении ценной бумаги**

Торговая площадка/ организатор торговли: \_\_\_\_\_

Время предоставления информации : \_\_\_\_\_

Наименование/Торговый код финансового инструмента: \_\_\_\_\_

Валюта торгов: \_\_\_\_\_

ISIN: \_\_\_\_\_

наибольшая цена покупки (Bid): \_\_\_\_\_ Объем покупки (Bid): \_\_\_\_\_

наименьшая цена продажи (Asc): \_\_\_\_\_ Объем продажи (Asc): \_\_\_\_\_

Максимальная цена: \_\_\_\_\_

Минимальная цена: \_\_\_\_\_

Для сделок РЕПО

Ставка привлечения РЕПО: \_\_\_\_\_ Объем(привлечения): \_\_\_\_\_

Ставка размещения РЕПО: \_\_\_\_\_ Объем(размещения): \_\_\_\_\_

Источник информации: \_\_\_\_\_

От Клиента:

Информация в отношении ценной бумаги получена лично:

Дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/ (подпись клиента)

ЛИБО

*Либо работником Брокера фиксируется дата и время направления электронного сообщения по электронной почте*

Дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_