

Порядок взаимодействия с
клиентами
АО «Прайм Брокерский Сервис»

1. Общие Положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентами (далее – Порядок) разработан Акционерным обществом «Прайм Брокерский Сервис» в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», Указанием Банка России от 27.05.2021 № 5798-У «О порядке предоставления кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями гражданам сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, о единой форме предоставления сведений и порядке ее заполнения», «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров», утвержденным Банком России (протокол от 29.12.2022 № КФНП – 49), «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев», утвержденным Банком России (протокол от 24.02.2022 № КФНП-8), «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников», утвержденным Банком России (протокол от 08.12.2022 № КФНП-43) (далее – Базовые стандарты).

1.2. Термины и определения:

Анкетные данные – собирательное понятие, любая информация о Клиенте и/или Депоненте, представителе, выгодоприобретателе, бенефициарном владельце, которая содержится в представляемых Клиентом и/или Депонентом в адрес Компании, инвестиционного советника и/или Депозитария документах в соответствии с Регламентом сервисов на финансовых рынках и/или Условиями осуществления депозитарной деятельности.

Анкета Клиента - собирательное понятие для анкеты (физического лица и/или юридического лица), содержащей Анкетные данные, включая стандартные формы Анкеты клиента, представителя клиента, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца, оформленные на бумажном носителе и (или) в электронном виде.

Анкета Депонента – совокупность документов и сведений, собранных Компанией и содержащих данные о Клиенте, выгодоприобретателе, бенефициарном владельце, Уполномоченном представителе Клиента, заполненные по формам, утвержденным в Компании и(или) предусмотренным Условиями осуществления депозитарной деятельности АО «ПБС», в том числе:

- Анкета физического лица, форма которой утверждается в установленном Компанией порядке;
- Анкета юридического лица, форма которой утверждается в установленном Компанией порядке;
- Согласие на присоединение (для физических лиц) к договорам в сфере брокерской и депозитарной деятельности (приложение к Регламенту сервисов на финансовых рынках);
- Согласие на присоединение (для юридических лиц) к договорам в сфере брокерской и депозитарной деятельности (приложение к Регламенту сервисов на финансовых рынках);

Договор обслуживания на финансовых рынках (ДОФР) – договор об оказании определенных Регламентом сервисов на финансовых рынках АО «ПБС» услуг, в рамках которого Компания открывает и ведет Инвестиционный счет Клиента, заключаемый между Компанией и Получателем финансовых услуг;

Брокерский договор на ведение индивидуального инвестиционного счета (Договор ИИС) – договор об оказании определенных Регламентом сервисов на финансовых рынках услуг в рамках которого Компания открывает и ведет Индивидуальный инвестиционный счет Клиента, заключаемый между Компанией и Получателем финансовых услуг;

Депозитарный договор – договор об оказании услуг по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги путем открытия и ведения Компанией счета депо Клиента, осуществления операций по счету депо, а также оказании услуг, содействующих реализации Клиентом прав по принадлежащим ему ценным бумагам, заключаемый между Компанией и Получателем финансовых услуг;

Договор об оказании услуг инвестиционного консультирования (Договор PRO) – договор об оказании консультационных услуг в отношении ценных бумаг, сделок с ними, и/или договоров, являющихся

производными финансовыми инструментами, в рамках которого Компания предоставляет индивидуальные инвестиционные рекомендации, заключаемый между Компанией и Получателем финансовых услуг;

Договор(ы)- при совместном упоминании ДОФР и/или Договор ИИС и/или Договор PRO и/или Депозитарный договор;

Брокерская услуга – исполнение поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

Условия осуществления депозитарной деятельности – Условия осуществления депозитарной деятельности депозитария АО «Прайм брокерский сервис» (Клиентский регламент), актуальная версия которого размещена на Сайте Компании в сети «Интернет»;

Депозитарная услуга – услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению обездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав;

Договор об оказании услуг инвестиционного консультирования (Договор PRO) – договор об оказании консультационных услуг в отношении ценных бумаг, сделок с ними, и/или договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках которого Компания предоставляет индивидуальные инвестиционные рекомендации, заключаемый между Компанией и Получателем финансовых услуг;

Заявитель - физическое лицо или юридическое лицо, направившее Обращение.

Компания – Акционерное Общество «Прайм брокерский сервис» (АО «ПБС») как профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий брокерскую деятельность, депозитарную деятельность, деятельность по инвестиционному консультированию;

Инвестор и/или Клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с Компанией Договор(ы);

Контролер – Работник Компании, назначаемый приказом генерального директора Компании, ответственный за осуществление внутреннего контроля за соответствием деятельности Компании как профессионального участника рынка ценных бумаг нормативным требованиям законодательства, стандартам Саморегулируемой организации, а также за соблюдением требований учредительных и внутренних документов Компании, связанных с деятельностью на рынке ценных бумаг;

Личный кабинет Клиента (B2Core) – информационная система дистанционного взаимодействия, предоставленная Клиенту, доступ к которой осуществляется с использованием логина и средств аутентификации в специальном разделе сайта <https://pbsr.ru> и предназначенная для (а) дистанционного заключения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Договора(ов) и/или иных соглашений физическими лицами с АО «ПБС» (при наличии технической возможности) ; (б) для осуществления электронного документооборота, включая обмен поручениями, отчетами, уведомлениями и прочими информационными сообщениями между Клиентом и Компанией в рамках заключенных между ними договоров, в том числе для реализации электронного документооборота при исполнении условий договоров на оказание брокерских, депозитарных услуг, услуг по инвестиционному консультированию в случаях, установленных соответствующими договорами и настоящим Соглашением об ЭДО; (в) для получения Клиентом биржевой информации, новостных материалов, ресурсов, иного контента с целью анализа и принятия инвестиционных решений; (г) для осуществления иных предусмотренных функционалом системы дистанционного взаимодействия действий в электронном виде через сеть «Интернет».

Место обслуживания получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения Договора(ов), оказания Финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием Финансовых услуг, в том числе офис АО «ПБС» и/или Личный кабинет Клиента (B2Core);

Обращение – направленное Компании обращение, связанное с осуществлением АО «ПБС» профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

Получатель финансовых услуг – Инвестор (Клиент), а также лицо, намеренное заключить Договор (ы), а также иные лица, отнесенные к получателям финансовых услуг соответствующим Базовым стандартом;

Регламент сервисов на финансовых рынках АО «ПБС» (РСФР) – актуальная версия размещена на официальном Сайте Компании в Сети «Интернет»;

Саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, управляющих, депозитарию и инвестиционных советников НАУФОР (г. Москва, 129010, 1-й Коптельский пер., д. 18 стр.1);

Сведения – сведения о наличии счетов и иная информация, необходимая для представления физическим лицам сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера в соответствии с Указанием Банка России от 27.05.2021 № 5798-У «О порядке предоставления кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями гражданам сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, о единой форме предоставления сведений и порядке ее заполнения»;

Сеть «Интернет» – информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет» ;

Сайт Компании – официальная интернет-страница АО «ПБС» в Сети Интернет: <https://pbsr.ru>;

Услуга инвестиционного консультирования – консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций;

Финансовая услуга – Брокерская услуга, Депозитарная услуга, Услуга инвестиционного консультирования.

2. Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг

2.1. В Местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок в Личном кабинете Клиента B2Core) Компания предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Компании (на русском и английском языке) в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Компании, а также изображение знака обслуживания (при наличии);
- об адресе Компании и/или офисов Компании (при наличии), адресе электронной почты и контактном телефоне (факсе, при наличии), адресе официального Сайта Компании в сети «Интернет», а также (при наличии) об аккаунтах в социальных сетях, на которых профессиональный участник оказывает услуги профессионального участника рынка ценных бумаг;

- о лицензиях на осуществление брокерской деятельности, депозитарной деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензий, об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности и депозитарной деятельности (наименование, адрес и телефоны);
- о дате внесения сведений о Компании, действующей в качестве инвестиционного советника, в единый реестр инвестиционных советников Банка России;
- о членстве в Саморегулируемой организации, с указанием ее наименования, адресе сайта Саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
- о применяемых Компанией Базовых стандартах Саморегулируемой организации;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании;
- о Финансовых услугах, оказываемых на основании перечисленных в разделе 1.2 «Термины и определения» договоров (иных соглашений, при наличии), и дополнительных услугах Компании, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- о порядке получения Финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены Получателем финансовых услуг для ее получения;
- о размерах платы за оказание Компанией Финансовых услуг;
- о договорах с третьими лицами (при наличии), предусматривающими выплату вознаграждения за предоставление индивидуальных инвестиционных рекомендаций;
- о способах и адресах направления Обращений Компании, в Саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании;
- о перечне оснований для отказа в рассмотрении Обращений Получателей финансовых услуг;
- о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, 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 договоров, в том числе в результате внесения Компанией изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в соответствующем договоре.

2.2. До заключения ДОФР (Договора ИИС) и/или Договора PRO Компания уведомляет Получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением Договора(ов), исключение составляют Инвесторы (клиенты), относящихся к квалифицированным инвесторам в силу закона, или признанными квалифицированными инвесторами в отношении соответствующих финансовых инструментов (услуг), или являющиеся иностранными финансовыми организациями, а также клиентами, являющиеся эмитентами ценных бумаг, в отношении которых АО «ПБС» вправе оказывать услуги. Ознакомление осуществляется путем предоставления Клиенту Декларации об общих рисках, связанных с совершением операций на финансовом рынке, в том числе содержащей информацию:

- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- о том, что денежные средства, зачисляемые Компанией как брокером на специальный брокерский счет (счета), которые не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации»;
- о праве Получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) Компании как брокера и порядке его уплаты;
- о праве Получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации, указанной в пунктах 2.8–2.9 настоящего Порядка.

Информирование Получателя финансовых услуг об иных рисках осуществляется путем предоставления ему Деклараций о следующих рисках в случае, если оказание соответствующей услуги предусмотрено Договором обслуживания на финансовых рынках:

- о рисках, связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции, уведомление Инвестора (Клиента) о рисках маржинальных и непокрытых сделок не

распространяется на отношения Компании с Инвесторами (Клиентами), отнесенными к числу Клиентов с особым уровнем риска;

- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;
- о рисках, связанных с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в том числе базисным активом которых являются иностранные ценные бумаги или индексы, рассчитываемые исходя из стоимости таких ценных бумаг.

Декларации о рисках составляются Компанией и предоставляются Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается ДОФР (Договор ИИС) и/или Договор PRO (в том числе на бумажном носителе или в электронной форме) или размещения в «Личном кабинете Клиента B2Core» (при наличии технической возможности).

До заключения ДОФР Компания уведомляет Получателя финансовых услуг о рисках использования Компанией в своих интересах денежных средств Клиента путем предоставления Уведомления о рисках использования брокером в своих интересах денежных средств клиента, содержащего информацию:

- о рисках, связанных с использованием Компанией как брокером в своих интересах денежных и (или) ценных бумаг Клиента для исполнения или обеспечения исполнения обязательств по сделкам, совершаемым за счет самой Компании или других клиентов Компании;
- о праве Клиента подать Компании заявление об отказе от предоставления Компании права использования в своих интересах денежных средств Клиента и последствиях такого отказа;
- о способе и форме направления Клиентом Компании заявления об отказе от предоставления Компании права использования в своих интересах денежных средств Клиента.

На усмотрение Компании к данному перечню может быть добавлена иная дополнительная информация, не искажающая основные цели и задачи предоставления вышеуказанной информации.

Компания предоставляет (направляет) Уведомление о рисках использования брокером в своих интересах денежных средств и/или ценных бумаг Клиента путем размещения в Личном кабинете Клиента B2Core (при наличии технической возможности), и(или) путем непосредственного вручения Компанией Клиенту экземпляра на бумажном носителе.

- о рисках, связанных с использованием денежных средств и (или) ценных бумаг клиента для исполнения или обеспечения исполнения обязательств по сделкам, совершаемым за счет самого брокера или других клиентов брокера;
- о праве клиента подать брокеру заявление об отказе от предоставления брокеру права использования в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг клиента и последствиях такого отказа;
- о способе и форме направления клиентом брокеру заявления об отказе от предоставления брокеру права использования в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг клиента.

2.3. Компания не менее одного раза в год информирует Клиента:

- о праве Клиента подать заявление Компании об отказе от предоставления Компании права использования в своих интересах денежных средств и/или ценных бумаг Клиента и о последствиях такого отказа;
- о способе и форме направления Клиентом Компании такого заявления, об отказе от предоставления Компании права использования в своих интересах денежных средств и/или ценных бумаг Клиента.

Компания доводит до сведения Клиента информацию путем ее размещения на Сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и(или) путем ее направления на адрес электронной почты (e-mail) Клиента, указанный в последней имеющейся в распоряжении Компании анкете Клиента.

2.4. До предоставления иных документов при заключении Договора PRO Компания предоставляет получателю финансовых услуг информацию об условиях Договора PRO, состав которой определятся Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников, а также информацию о рисках, связанных с исполнением

Договора PRO, путем предоставления Декларации о рисках, содержащих, в том числе следующую информацию:

- об операционном риске инвестиционного советника (риске возникновения у получателя финансовых услуг убытков в результате несовершенства или ошибочных внутренних процессов инвестиционного советника, некорректных действий или бездействия работников инвестиционного советника и (или) воздействия внешних событий, сбоев и недостатков информационных, технологических и иных систем, правовом риске, риске информационной безопасности);

- о риске возникновения убытков у клиента в случае совершения сделок с финансовыми инструментами на основании предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации (далее – ИИР) с отступлением от условий, указанных в ИИР (включая риск возникновения убытков в случае совершения клиентом сделок с финансовыми инструментами частично либо за пределами сроков, указанных в инвестиционной рекомендации и/или в договоре об инвестиционном консультировании).

2.5. Информация, размещенная на Сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая информацию, содержащуюся в Декларациях о рисках, круглосуточно и бесплатно доступна Получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых Сайт Компании не доступен для посещения. Информация доступна Получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.6. В случае если Компания в рамках брокерского обслуживания оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, помимо информации, указанной в пункте 2.3 Порядка, Компания предоставляет Получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию:

- инвестиционную декларацию паевого инвестиционного фонда;
- источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая за последние шесть месяцев (в случае предоставления такой информации управляющей компанией паевого инвестиционного фонда и (или) нахождения такой информации в свободном доступе);

- размер вознаграждения управляющей компании и общий размер вознаграждения специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев, аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком;

- о порядке и сроках выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.

2.7. В случае если Компания в рамках брокерского обслуживания оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, помимо информации, указанной в пункте 2.3 Порядка, Компания предоставляет Получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию о таких договорах:

- спецификацию договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, необходимо также предоставить спецификацию такого договора, являющегося производным финансовым инструментом);

- сведения о размере суммы денежных средств, которую необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом;

- источник получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у Компании информации о таком источнике).

2.8. Компания предоставляет по запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием Финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, а также способом, указанным в запросе (при наличии), в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором - третьем настоящего пункта, иных предусмотренных Базовыми стандартами случаев.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Компании как брокера, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги, а также информация, указанная в пунктах 2.8-2.9

Порядка, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Компанией такого запроса.

Информация о размере либо порядке расчёта вознаграждения Компании как депозитария, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Депозитарной услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Компанией соответствующего запроса. Компания вправе предоставить указанную информацию путем направления Получателю финансовых услуг полного адреса страницы на официальном Сайте Компании в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», где она размещена (в случае размещения информации на Сайте Компании), а также наименования раздела официального Сайта Компании, на котором она размещена (при наличии), если иное не предусмотрено запросом.

Компания по требованию предоставляет лицам, которым ранее Компания оказывала Депозитарные услуги, но с которыми Депозитарный договор был прекращен (бывшим Клиентам), и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы запросов о предоставлении информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Порядка, а также информацию о стоимости Депозитарных услуг, оказываемых бывшим Клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.

Компания по требованию предоставляет наследникам информацию о документах, необходимых для перехода права собственности на принадлежащие умершему Клиенту ценные бумаги по наследству к другим лицам в соответствии с завещанием или федеральным законом. Компания предоставляет указанную информацию в офисе Компании и на Сайте Компании.

В срок, не превышающий 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня получения соответствующего запроса Клиента, направленного Компании в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения ДОФР и/или Договора PRO, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами, Компания предоставляет Клиенту:

- заверенные копии Регламента сервисов на финансовых рынках / ДОФР и/или Договора ИИС и(или) внутренних документов, ссылка на которые содержится в РСФР / ДОФР (Договора ИИС) , действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия соответствующего ДОФР/ Договора PRO,
- документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Компанией как брокером по поручению такого Получателя финансовых услуг,
- документы, подтверждающие ознакомление Клиента с перечнем ценных бумаг, сделок с финансовыми инструментами, в отношении которых Компанией оказываются услуги по инвестиционному консультированию,
- документы, подтверждающие ознакомление Клиента с информацией о возможности возникновения расходов на выплату вознаграждений брокеру, депозитарию, регистратору, организатору торговли, клиринговой организации в связи с исполнением индивидуальной инвестиционной рекомендации,
- документы, содержащие информацию о Клиенте, справки об инвестиционном профиле Клиента, документы и (или) аудиозаписи, содержащие согласие Клиента с его инвестиционным профилем (инвестиционными профилями), а также указание даты и времени получения Компанией согласия Клиента с инвестиционным профилем Клиента.

В срок, не превышающий 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения соответствующего запроса Клиента, направленного Компании в любое время, но не позднее пяти лет с даты их отмены или признания утратившими силу, Компания предоставляет Клиенту заверенную копию положения об определении инвестиционного профиля, копию документа, предусматривающего меры по выявлению и контролю конфликта интересов при осуществлении деятельности по инвестиционному консультированию, а также по предотвращению его последствий.

За предоставление документа на бумажном носителе Компания вправе взимать плату. Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, должны быть заверены уполномоченным лицом Компании.

2.9. Распространение информации Компанией и третьим лицом, действующим по поручению Компании, от ее имени и за ее счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений. При предоставлении Компанией Финансовых услуг информация рекламного характера предоставляется отдельно от иной информации,

предусмотренной Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников.

2.10. Не допускается предоставление информации, которая вводит Получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств Финансовой услуги.

2.11. 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 законодательством Российской Федерации и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

2.12. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Компании 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.

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

2.14. Компания обеспечивает предоставление Получателю финансовых услуг информации без совершения Получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) заключенным договором.

2.15. Компания предоставляет Получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований законодательства Российской Федерации и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

2.16. Компания обеспечивает круглосуточный и бесплатный доступ Получателей финансовых услуг к информации, размещенной на Сайте Компании, для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых Сайт Компании не доступен для посещения. Компания обеспечивает доступность информации с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.17. В случаях, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации условием приобретения физическим лицом, не являющимся квалифицированным инвестором, иностранных ценных бумаг без проведения тестирования является предоставление такому лицу информации о налоговой ставке и порядке уплаты налогов в отношении доходов по иностранным ценным бумагам, предоставлению подлежит следующая информация:

- 1) о размере налоговой ставки в отношении дохода по иностранной ценной бумаге, установленном законодательством иностранного государства для физических лиц - налоговых резидентов Российской Федерации, не являющихся гражданами и (или) налоговыми резидентами такого иностранного государства;
- 2) о размере налоговой ставки в отношении дохода по иностранной ценной бумаге, установленном законодательством Российской Федерации для физических лиц - налоговых резидентов Российской Федерации;
- 3) о возможности применения зачета суммы налога, уплаченного (удержанного) в иностранном государстве к сумме налога, подлежащему уплате на территории Российской Федерации (в соответствии с применимыми соглашениями об избежании двойного налогообложения) (при наличии);
- 4) о лице, исполняющем в соответствии с законодательством Российской Федерации функции налогового агента в отношении дохода по иностранной ценной бумаге (при наличии) и (или) о необходимости самостоятельного расчета и уплаты налога физическим лицом (в том числе, о порядке и сроках подачи налоговой декларации).

2.18. Информация, указанная в пункте 2.19 Порядка, предоставляется Клиентам одним из следующих способов: путем ее размещения на Сайте Компании и/или в Личном кабинете Клиента B2Core.

3. Порядок получения Финансовой услуги, в том числе документы, которые должны быть предоставлены Получателем финансовых услуг для ее получения

3.1. Для получения Финансовых услуг Получатель финансовой услуги в порядке, определенном соответствующим Регламентом сервисов на финансовых рынках и/или Условиями осуществления депозитарной деятельности, должен заключить с Компанией ДОФР и/или Договор ИИС и(или)

Депозитарный договор (в зависимости от желаемой к получению услуги).

Договор PRO объединен с положениями ДОФР и является неотъемлемой частью Регламента сервисов на финансовых рынках. Исполнение Компанией обязательств по предоставлению индивидуальных инвестиционных рекомендаций на основании Договора PRO обусловлено совершением Клиентом действий по прохождению процедуры определения его инвестиционного профиля и предоставлению Компании согласия с определенным для Клиента инвестиционным профилем в порядке, установленном Регламентом сервисов на финансовых рынках и Порядком определения инвестиционного профиля клиента при осуществлении АО «ПБС» деятельности по инвестиционному консультированию, актуальная версия которого размещена на официальном Сайте Компании в Сети «Интернет».

Услуги инвестиционного консультирования Получателям финансовых услуг, являющимся юридическими лицами, Компанией оказываются при предварительном согласовании условий и объема оказываемых услуг инвестиционным советником .

3.2. Заключение ДОФР и Договора PRO осуществляется путем подписания Получателем финансовой услуги и подачи Компании Согласие о присоединении к договорам в сфере брокерской и депозитарной деятельности (акцепта) к Регламенту сервисов на финансовых рынках, а также Заявления о заключении/ изменении условий Договора PRO .

3.3. Заключение Депозитарного договора осуществляется путем подписания Получателем финансовой услуги и подачи Компании Согласие о присоединении к Договорам в сфере брокерской и депозитарной деятельности .

3.4. Заключение Договора обслуживания на финансовых рынках и(или) Депозитарного договора между Компанией и Получателем финансовых услуг, являющимся юридическим лицом, осуществляется в офисе Компании, при этом Согласие о присоединении к договорам в сфере брокерской и депозитарной деятельности подписывается собственноручной подписью уполномоченного представителя Получателя финансовых услуг и предоставляется Компании в оригинале.

3.5. Заключение ДОФР, Договора PRO и(или) Депозитарного договора между Компанией и Получателем финансовых услуг, являющимся физическим лицом, может осуществляться дистанционно, при этом Согласие о присоединении к договорам в сфере брокерской и депозитарной деятельности / Заявления о заключении/ изменении условий Договора PRO подписывается электронной подписью Получателя финансовых услуг в порядке, установленном Регламентом сервисов на финансовых рынках , Соглашением об электронном документообороте, которое должно быть заключено между Получателем финансовых услуг и Компанией до подписания Согласия о присоединении к договорам в сфере брокерской и депозитарной деятельности / Заявления о заключении/ изменении условий Договора PRO, и предоставляется Компании в электронном виде с использованием Личного кабинета Клиента B2Core.

Заявления о заключении/ изменении условий Договора PRO может быть предоставлено Клиентом Компании в письменной (бумажной) форме, подписанной собственноручной подписью Клиента, путем непосредственного вручения уполномоченному сотруднику АО «ПБС».

3.6. Получатели финансовых услуг, заключающие Договор в офисе Компании, помимо Согласия о присоединении к договорам в сфере брокерской и депозитарной деятельности при присоединении к Регламенту сервисов на финансовых рынках и/или Депозитарному договору, соответственно, предоставляют документы, необходимые для заключения соответствующего Договора, перечень которых размещается на Сайте Компании как приложение к Регламенту сервисов на финансовых рынках .

3.7. Ответственный за прием документов работник Компании осуществляет проверку предоставленных документов и информации и, в случае предоставления полного комплекта, фиксирует факт приема (регистрации) документов. В случае представления неполного комплекта, ответственный за прием документов работник Компании уведомляет Получателя финансовых услуг о необходимости представления недостающих документов и требуемых действиях со стороны Получателя финансовой услуги (в случае необходимости дополнительных действий).

3.8. В случае отказа в приеме документов и/или отказа в заключении договора, ответственный за прием документов работник Компании, предоставляет Получателю финансовых услуг Уведомление, содержащее мотивированный отказ.

3.9. При приеме документов в рамках осуществления Компанией Депозитарных услуг Компания по запросу Получателя финансовых услуг, направляемому одновременно с подачей документов, но в любом случае не позднее дня подачи Клиентом документов, подтверждает факт приема документов либо выдает уведомление об отказе в приеме документов. Порядок направления запроса, порядок и сроки подтверждения факта приема документов, уведомления об отказе в приеме документов, определяются Условиями осуществления депозитарной деятельности.

- 3.10. Если в ДОФР/ Договоре PRO содержится ссылка на внутренние документы Компании, Получателю финансовых услуг до заключения ДОФР/ Договоре PRO соответственно, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы, предоставляется возможность ознакомиться с ними.
- 3.11. Порядок предоставления Финансовых услуг Клиенту, размер платы за оказание Компанией Финансовых услуг, способ и порядок изменения условий заключенных договоров определяется соответствующим договором, заключенным с таким Клиентом.
- 3.12. Компания обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров:
- размещение в офисах Компании информации, указанной в пункте 2.1 Порядка, с указанием наименования Компании, адреса данного офиса, дней и часов приема Получателей финансовых услуг и времени перерыва;
 - наличие у работников, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг, доступных для обозрения Получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;
 - соблюдение Компанией санитарных и технических правил и норм.
- 3.13. Компания исключает препятствия к осуществлению Получателем финансовых услуг в Местах обслуживания Получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким Получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации и принятых в соответствии с ними нормативных актов.
- 3.14. Компания, осуществляя консультирование Получателей финансовых услуг по предоставляемым Финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору, обеспечивает высокое качество такого консультирования.
4. Способы защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора
- 4.1. В случае поступления от Клиента Обращения в связи с возникновением спора, связанного с исполнением заключенного с Компанией договора, Компания обеспечивает рассмотрение такого Обращения в порядке, установленном разделом 5 настоящего Порядка.
- 4.2. Клиент имеет право направлять Обращения в Компанию способом, указанным на Сайте Компании в соответствии с , а также предусмотренным настоящим Порядком.
- 4.3. Клиент имеет право направлять Обращения о нарушении Компанией его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц в СРО НАУФОР, членом которой является Компания,
- лично по адресу: г. Москва, 129010, 1-й Коптельский пер., д. 18 стр.1,
 - через интернет-приемную: <http://naufor.ru>
 - по телефонам: 8(495)787-77-74/75,
 - по факсу: 8(495)787-24-85.
 - почтовым отправлением по адресу: г. Москва, 129010, 1-й Коптельский пер., д. 18 стр. 1
- 4.4. Клиент имеет право направлять Обращение о нарушении Компанией его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц в Банк России, который является надзорным органом Компании:
- через интернет-приемную <https://cbr.ru/reception/>;
 - лично по адресу: 107031, Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1
 - почтовым отправлением по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.
- 4.5. Все споры и разногласия, возникающие по договорам, заключенным с Компанией, должны решаться в претензионном порядке, установленном соответствующим договором, заключенным с Клиентом.
- 4.6. Если в претензионном порядке не будет достигнуто полное согласие Клиента и Компании, то спор подлежит разрешению в порядке, установленном соответствующим договором, заключенным с Клиентом.

5. Рассмотрение Обращений Заявителей

5.1. Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений, поступивших от Заявителей, и дает ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.3 Порядка, и за исключением запросов о предоставлении информации в отношении предоставленной ранее Клиенту индивидуальной инвестиционной рекомендации¹.

5.2. Компанией для рассмотрения поступающих Обращений определено уполномоченное лицо (лица). В случаях, установленных законодательством Российской Федерации, таким лицом является Контролер Компании.

5.3. Компания отказывает в рассмотрении Обращения Заявителя по существу в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддается прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

5.4. Обращение может быть направлено Компании следующими способами и по следующим адресам:

- 1) вручено лично в офисе Компании, либо посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе на адрес Компании для направления корреспонденции: 123112, г. Москва, наб. Пресненская, д. 8, стр. 1;
- 2) на адреса электронной почты Компании: compliance@pbsr.ru, info@pbsr.ru;
- 3) путем заполнения специальной формы на Сайте Компании (при наличии технической возможности), размещенной в разделе: «Порядок направления получателями финансовых услуг обращений (жалоб) »;
- 4) в Личном кабинете Клиента B2Core (при наличии технической возможности).

Телефон службы поддержки, чат в Личном кабинете Клиента B2Core, адреса электронной почты Компании, не указанные в п. 5.4 Порядка служат для текущего консультирования по вопросам обслуживания и не являются способом подачи Обращений. Сообщения, направленные способом и/или по адресам иным, чем установлено настоящим Порядком для направления Обращений, не квалифицируются Компанией как Обращения и не подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные для рассмотрения Обращений настоящим Порядком.

¹ Запросы о предоставлении информации в отношении предоставленной ранее Клиенту индивидуальной инвестиционной рекомендации принимаются и рассматриваются Компанией в случаях, порядке и сроки, предусмотренные Договором об оказании услуг инвестиционного консультирования

- 5.5. Обращение подлежит обязательной регистрации Компанией не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.
- 5.6. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Компания уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее - Уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения в порядке, предусмотренном п.5.12 настоящего Порядка.
- 5.7. Если в случаях, предусмотренных п. 5.3 (подпунктами 2 - 5) настоящего Порядка, Компания принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения в порядке, предусмотренном п.5.12 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.
- 5.8. В отношении каждого поступившего Обращения Компания документально фиксирует:
- дату регистрации и входящий номер Обращения;
 - в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, направившего Обращение, а в отношении юридических лиц - наименование Заявителя, от имени которого направлено Обращение;
 - тематику Обращения;
 - дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение.
- 5.9. Компания обязана рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и другими федеральными законами, путем направления соответствующей информации в порядке, предусмотренном п.5.12 настоящего Порядка.
- 5.10. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению единоличного исполнительного органа Компании, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Компания вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Компания уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - Уведомление о продлении срока) в порядке, предусмотренном п. 5.12 настоящего Порядка.
- 5.11. Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока направляется Заявителю по адресу электронной почты, указанному в действующей Анкете Клиента/Анкете Депонента (в случае если Заявитель является действующим клиентом Компании), либо по указанному в Обращении адресу электронной почты (в случае если Заявитель не является действующим клиентом Компании, а также в случае, если Заявитель является действующим клиентом Компании, но в Обращении Заявителем указан адрес электронной почты, не совпадающий с данными действующей Анкеты Клиента/Депонента), и/или доводится до сведения Заявителя иным способом, обеспечивающим получение указанной информации, по выбору Компании.
- Ответ на Обращение направляется способом, указанным в Обращении Заявителем при наличии соответствующего адреса Заявителя. В ином случае:
- если Обращение направляется Заявителем, который является действующим Клиентом, ответ на Обращение направляется Заявителю по электронной почте на адрес электронной почты Заявителя, указанный в Анкете Клиента/Анкете Депонента, за исключением случая, когда из Обращения следует невозможность получения ответа на Обращение на адрес электронной почты, указанной в Анкете Клиента/Анкете Депонента – в этом случае ответ на Обращение направляется на бумажном носителе на адрес, указанный в Анкете Клиента/Анкете Депонента;
 - если Обращение направляется Заявителем, который не является действующим Клиентом, ответ на Обращение направляется Заявителю в зависимости от способа поступления Обращения: на адрес, с которого направлено Обращение.
- В случае если Заявитель, являющийся Клиентом Компании, в Обращении просит направить ответ на адрес электронной почты, который не соответствует адресу электронной почты, указанному им в действующей

Анкете Клиента/Анкете Депонента, ответ на Обращение направляется Компанией на адрес электронной почты, указанный в действующей Анкете Клиента/Анкете Депонента и не может направляться на адрес электронной почты, указанный Заявителем в Обращении, в том числе в целях соблюдения требований законодательства РФ в области защиты информации и персональных данных. При этом на адрес электронной почты, указанный в Обращении, но не соответствующий данным, указанным в последней действующей Анкете Клиента/Анкете Депонента, направляется уведомление о направлении ответа на Обращение на адрес электронной почты, указанный в действующей Анкете Клиента/Анкете Депонента.

5.12. Стороны признают в качестве достаточного доказательства (пригодного для предъявления при разрешении споров в суде и являющегося допустимым доказательством) электронные копии сообщений, представленных другой Стороной посредством электронной почты с соблюдением требований и правил, установленных настоящим пунктом Порядка. Датой и временем получения Заявителем уведомлений, ответов Компании, направленных посредством электронной почты, является дата и время отправки Компанией соответствующего сообщения/документа, зафиксированные почтовым сервером Компании.

5.13. При возникновении разногласий между Сторонами по поводу направления Компанией Заявителю (Уполномоченному представителю) сообщения посредством электронной почты `compliance@rbsr.ru`, Стороны пришли к соглашению, что надлежащим доказательством факта передачи Компанией Заявителю (Уполномоченному представителю) сообщения, полученного Заявителем (Уполномоченным представителем), может являться наличие копии спорного сообщения в базе исходящих сообщений почтового ящика Компании, с которого направлялось сообщение, распечатанная на бумажном носителе и удостоверенная уполномоченным сотрудником Компании.

5.14. В случае получения Компанией запроса о предоставлении Сведений, Компания обязана предоставить Клиенту (его представителю) или лицу, являвшемуся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, Сведения на указанную им отчетную дату на бумажном носителе или в электронном виде (по его выбору) не позднее 5 (пяти) рабочих дней после дня получения такого Обращения.

Ответ на запрос о предоставлении иных документов и(или) информации направляется Получателю финансовых услуг в срок, установленный для направления соответствующего документа и(или) информации настоящим Порядком и(или) договором и(или) законодательством Российской Федерации и(или) Базовым стандартом.

5.15. Форма предоставления Клиентам или лицам, являвшимся Клиентами Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, Сведений установлена Указанием Банка России от 27.05.2021 № 5798-У «О порядке предоставления кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями гражданам сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, о единой форме предоставления сведений и порядке ее заполнения».

5.16. В случае подписания запроса представителем Клиента (бывшего Клиента), к запросу должен быть приложен оригинал или копия доверенности на представителя, при этом Компания оставляет за собой право потребовать предоставления доверенности на представителя, удостоверенной нотариально.

5.17. В целях исключения получения Сведений гражданами, не являющимися или не являвшимися Клиентами Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату (их представителями), Компания вправе запрашивать, а лицо, обращающееся с запросом, не позднее, чем в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента получения требования Компании, обязано предоставить документы и информацию, необходимые для идентификации лица, обращающегося с запросом, а также подтверждения иных необходимых сведений по усмотрению Компании.

5.18. Компания отказывает в предоставлении Сведений в случае, если:

- запрос на предоставление Сведений направлен Компании способом, не предусмотренным настоящим Порядком;

- у Компании имеются обоснованные сомнения в том, что запрос на о предоставлении Сведений исходит от Клиента или бывшего Клиента;
- подпись лица на запросе о предоставлении Сведений не удостоверена нотариально, в случае предъявления Компанией такого требования;
- к запросу о предоставлении Сведений, подписанному представителем Клиента (лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющегося Клиентом на дату запроса) не приложен оригинал или копия доверенности на представителя, либо если доверенность не удостоверена нотариально в случае предъявления Компанией такого требования;
- в распоряжении Компании отсутствуют достаточные документы и информация, в том числе в случае непредоставления их по требованию Компании, подтверждающие, что лицо, обратившееся с запросом, является либо являлось Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, указанную таким лицом в запросе, или его представителем.

5.19. В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в электронном виде, такие Сведения предоставляются путем размещения в Личном кабинете Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату (при наличии технической возможности), либо направляются по адресу электронной почты Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.

5.20. В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в бумажном виде, такие Сведения направляются на бумажном носителе по почтовому адресу Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.