

УТВЕРЖДЕНО

**Правлением
АО Банк «Объединенный капитал»
(протокол от 14 июня 2022 года № 51)**

**ПРАВИЛА
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ
ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ
АО БАНК «ОБЪЕДИНЕННЫЙ КАПИТАЛ» КАК БРОКЕРОМ**

**г. Санкт-Петербург
2022**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ	4
3. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ..	8
4. ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ БАНКА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.....	9
5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.....	9
6. ТЕСТИРОВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ, НЕ ЯВЛЯЮЩИХСЯ КВАЛИФИЦИРОВАННЫМИ ИНВЕСТОРАМИ.....	10
7. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ	12
8. МЕРЫ БАНКА ПО НЕДОПУЩЕНИЮ СЛУЧАЕВ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.....	13
9. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	14

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АО Банк «Объединенный капитал» (далее – Банк) как брокером (далее - Правила), разработаны на основании Базовых стандартов Банка России и СРО НФА. Правила устанавливают требования, которыми Банк должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1.1. В Правилах используются следующие термины и определения:

СРО НФА - Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» - профессиональное объединение участников российского финансового рынка;

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

договор о брокерском обслуживании - возмездный договор, заключаемый между Банком и получателем финансовых услуг путем присоединения к "Регламенту оказания брокерских услуг на рынке ценных бумаг АО Банк «Объединенный капитал» (далее - Регламент), в рамках которого Банк обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами. Регламент размещен на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.okbank.ru;

клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Банком Договор о брокерском обслуживании;

получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить Договор о брокерском обслуживании;

место обслуживания получателей финансовых услуг – помещение № 332 в Голодном офисе Банка, расположенном по адресу: 195220, Санкт-Петербург, ул. Гжатская, д. 21, корп. 2, лит. А (Управление по работе с ценными бумагами), предназначенное для заключения Договоров о брокерском обслуживании, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг;

информационная торговая система - программно-технические средства, используемые для подачи Банку поручений клиента и обмена иными сообщениями;

жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Банком;

обращение - направленная получателем финансовых услуг Банку просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой;

облигации со структурным доходом – облигации, размер дохода по которым зависит от наступления или не наступления одного или нескольких обстоятельств, указанных в абзаце втором подпункта 23 пункта 1 статьи 2 Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

акции, не включенные в котировальные списки – акции российских эмитентов, допущенные к обращению на организованных торгах, но не включенные в котировальные списки биржи, либо не допущенные к обращению на организованных торгах;

тестирование – тестирование физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, введенное Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

тестируемое лицо – физическое лицо, не являющееся квалифицированным инвестором, в отношении которого проводится (проведено) тестирование;

необеспеченная сделка - это сделка, по которой Банк принимает на себя обязанность по передаче имущества клиента - физического лица, если на момент принятия такой обязанности имущество клиента - физического лица, подлежащее передаче, не находится в распоряжении Банка, либо такое имущество не подлежит поступлению не позднее дня его передачи Банку по другим сделкам, совершенным за счет этого клиента, либо если Банк обязан передать указанное имущество по другим сделкам, совершенным за счет этого клиента;

- либо это сделка, совершенная на организованных торгах, по которой обязанность по передаче имущества клиента Банка - физического лица принимает на себя участник клиринга, если на момент принятия такой обязанности имущество клиента - физического лица, подлежащее передаче, не находится в распоряжении этого участника клиринга, либо такое имущество не подлежит поступлению не позднее дня его передачи такому участнику клиринга по другим сделкам, совершенным за счет этого клиента, либо если участник клиринга обязан передать указанное имущество по другим сделкам, совершенным за счет этого клиента;

сделки (договоры), требующие проведения тестирования - гражданско-правовые сделки с ценными бумагами и договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, совершение (заключение) которых по поручению клиента – физического лица, не признанного квалифицированным инвестором, требует в соответствии с федеральными законами проведения тестирования;

финансовый индикатор - показатель, используемый в ценообразовании финансовых инструментов, сделки с которыми осуществляются на бирже, либо на внебиржевом рынке и служащий ценовым ориентиром при проведении операций с финансовыми инструментами, а также для целей оценки активов, за исключением показателей:

- обязанность по расчету которых организатором торговли или иными юридическими лицами установлена законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России;

- рассчитываемых организаторами торговли исключительно на основании информации о договорах, заключенных на организованных торгах на основании заявок, адресованных (информация о которых раскрывается) неограниченному кругу участников торгов (всем участникам торгов), в том числе в случае, когда в соответствии с правилами организованных торгов на основании такой заявки договор заключается с участием центрального контрагента;

- формируемых Банком России и федеральными органами исполнительной власти.

1.2. Банк осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

1.3. Банк при исполнении поручений клиента должен соблюдать приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.4. Банк не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

1.5. Банк при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного клиента или группы клиентов перед интересами другого клиента (других клиентов).

2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также на сайте Банка в

сети "Интернет", Банк предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка;

- об адресе Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Банка 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 СРО НФА, адресе сайта СРО НФА 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 Банка;

- о финансовых услугах, оказываемых на основании Регламента, и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых Банком за дополнительную плату;

- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;

- о способах и адресах направления обращений (жалоб) Банку, в СРО НФА, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;

- 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;

- о способах и порядке внесения изменений в Регламент, в том числе в результате внесения Банком изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Регламенте.

2.2. До заключения Договора о брокерском обслуживании с получателем финансовых услуг Банк информирует его о том, что:

- оказываемые Банком 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 от 23 декабря 2003 года N 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации".

2.3. До заключения Договора о брокерском обслуживании Банк уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением Договора о брокерском обслуживании. Информирование получателя финансовых услуг об указанных рисках осуществляется путем предоставления ему деклараций о рисках, содержащих, в том числе следующую информацию:

- о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;

- о рисках, связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции;

- 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;

об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

о том, что денежные средства, зачисляемые Банком на специальный брокерский счет (счета), или переданные Банку, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 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) Банка и порядке его уплаты;

о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации, указанной в пункте 2.6 настоящих Правил.

Декларации о рисках предоставляются Банком получателю финансовых услуг в составе Регламента до подписания заявления клиента о присоединении к Регламенту.

Действующие редакции деклараций о рисках доступны любым заинтересованным лицам на сайте Банка в сети "Интернет" с соблюдением требований, установленных пунктом 2.5 настоящих Правил.

Банк обеспечивает хранение документов, подтверждающих предоставление получателю финансовых услуг информации о рисках, указанных в абзацах первом - пятом настоящего пункта, на бумажном носителе или в форме электронного документа в течение 3 лет с момента предоставления указанной информации.

2.4. Если в Регламенте содержится ссылка на внутренние документы Банка, получателю финансовых услуг при заключении Договора о брокерском обслуживании, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы, предоставлена возможность ознакомиться с ними на сайте Банка в сети "Интернет".

2.5. Информация, размещенная на сайте Банка в 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 Банка в сети "Интернет" не доступен для посещения.

Информация доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного программного обеспечения.

2.6. В случае оказания услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, Банк предоставляет получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию о таких договорах:

спецификация 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 брокера информации о таком источнике).

2.7. Банк предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию,

связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 настоящих Правил, 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 получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором - третьем настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка, 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 п. 2.6, предоставляется в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня получения Банком такого запроса.

Заверенный Банком Регламент, заверенные копии внутренних документов, ссылка на которые содержится в Регламенте, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора о брокерском обслуживании, отчеты о деятельности Банка, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Банком по поручению такого получателя финансовых услуг, предоставляются в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Банку в любое время, но не позднее 5 лет со дня прекращения Договора о брокерском обслуживании, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами. Ответственным за хранение вышеперечисленных документов и информации является главный специалист по брокерским операциям (далее – Главный специалист).

Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не превышает затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом Банка.

Дополнительные требования к предоставлению информации получателю финансовых услуг по решению Банка устанавливаются внутренними документами Банка.

2.8. Распространение информации Банком и третьим лицом, действующим по поручению Банка, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, основываются на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.9. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним Договора о брокерском обслуживании, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

2.10. 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 Банка 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, Банк руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

2.11. Банк обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) Регламентом.

2.12. Банк предоставляет получателям финансовых услуг доступ к информации на

равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1. Установление личности (аутентификации) клиента в случае обмена информацией между Банком и клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами осуществляется способами, предусмотренными Регламентом и (или) внутренними документами Банка.

3.2. Банк обеспечивает соблюдение следующих требований обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса, в котором осуществляется заключение Договоров о брокерском обслуживании:

размещение в офисе Банка информации, указанной в пункте 2.1 настоящих Правил, с указанием наименования Банка, адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

наличие у сотрудников, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг визитных карточек, содержащих фамилию, имя и должность сотрудника;

соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм;

создание условий для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями к местам обслуживания получателей финансовых услуг, а также прохождения процедуры тестирования.

3.3. Банк исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг (помещение Управления по работе с ценными бумагами) фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов. Запись и съёмка ведутся в присутствии сотрудника Отдела информационной безопасности Банка.

3.4. Местом обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе проведения тестирования физического лица, не признанного квалифицированным инвестором, в отношении сделок (договоров), требующих проведения тестирования является помещение Управления по работе с ценными бумагами, где Главный специалист обеспечивает фиксацию приема документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных Регламентом. В случаях представления неполного комплекта документов получатель финансовых услуг уведомляется об отсутствующих документах и его обслуживание приостанавливается до момента предоставления полного комплекта документов.

В случае отказа в приеме документов, Главный специалист предоставляет получателю финансовых услуг письменный мотивированный отказ.

3.5. Банк устанавливает в своих внутренних документах процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе, возложение Банком на своих сотрудников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах сотрудника;

обязанности предоставлять Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг (далее – контролер ПУРЦБ) Банка информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

3.6. В случае привлечения Банком третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Банка, в целях заключения с получателями финансовых услуг Договоров о брокерском обслуживании Банк обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 3 настоящих Правил.

4. ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ БАНКА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. Главный специалист, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь высшее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором, должностной инструкцией и внутренними документами Банка.

4.2. Банк проводит обучение сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, с периодичностью не менее одного раза в 3 года. При этом обучение проводится путём посещения занятий, проводимых организациями, имеющими соответствующие лицензии. Подтверждением успешного прохождения обучения служит свидетельство/сертификат, выдаваемое по результатам такого обучения, что является подтверждением квалификации сотрудников.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.3 настоящих Правил.

5.2. Поступившие обращения (жалобы) рассматриваются уполномоченным сотрудником, назначаемым Председателем Правления Банка, при участии Контролера ПУРЦБ.

5.3. Банк отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;

в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Банка, а также членов их семей;

текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется лицо,

направившее обращение (жалобу), тем же способом, которым была направлена жалоба (обращение).

5.4. Банк принимает обращения (жалобы) в месте обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу Банка. Банк обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

5.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Административный отдел Банка документально фиксирует:

дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

тематику обращения (жалобы);

дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

5.6. Банк принимает решение по полученной им жалобе и направляет ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Банком. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.7. Банк отвечает на поступившее обращение в течение 30 календарных дней со дня его получения.

5.8. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в Договоре о брокерском обслуживании.

5.9. Банк ежеквартально в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО НФА в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Банку за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб) по форме и порядке, изложенном в Положении «О порядке предоставления информации членами СРО «НФА», утвержденном Приказом Президента СРО НФА.

6. ТЕСТИРОВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ, НЕ ЯВЛЯЮЩИХСЯ КВАЛИФИЦИРОВАННЫМИ ИНВЕСТОРАМИ

6.1. Тестирование проводится Банком в отношении следующих видов сделок (договоров), совершаемых (заключаемых) по поручению клиента - физического лица, не признанного квалифицированным инвестором:

- 1) необеспеченные сделки;
- 2) договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами и не предназначенные для квалифицированных инвесторов;
- 3) договоры репо, требующие в соответствии с федеральными законами проведения тестирования;
- 4) сделки по приобретению структурных облигаций, не предназначенных для квалифицированных инвесторов;

5) сделки по приобретению облигаций российских эмитентов, которым (эмитенту которых, лицу, предоставившему обеспечение по которым) не присвоен кредитный рейтинг либо кредитный рейтинг которых (эмитента которых, лица, предоставившего обеспечение по которым) ниже уровня, установленного Советом директоров Банка России;

б) сделки по приобретению облигаций со структурным доходом;

7) сделки по приобретению акций, не включенных в котировальные списки.

6.2. Банк проводит тестирование, а также оценивает результат тестирования до исполнения поручения клиента – физического лица, не признанного квалифицированным инвестором, на совершение (заключение) сделок (договоров), требующих проведения тестирования.

6.3. Тестирование проводится Банком путем получения ответов тестируемого лица на вопросы, определенные приложениями №№ 1-11 к настоящим Правилам.

Перечень вопросов для тестирования формируется Банком путем включения в него вопросов блока «Самооценка» (приложения №№ 1-3 к настоящим Правилам) и вопросов блока «Знания» (приложения №№ 4 - 11 к настоящим Правилам), соответствующих виду сделок (договоров), требующих проведения тестирования.

6.4. Перечень предлагаемых тестируемому лицу вариантов ответов на вопросы блока «Знание» формируется Банком методом случайного выбора для каждого тестирования из вариантов ответов, доведенных до сведения Банка СРО НФА. При этом в указанный перечень по каждому вопросу включается не менее четырех вариантов ответов, один из которых содержит формулировку «ни один из ответов не является правильным», а также один из которых является правильным ответом. Перечень правильных ответов доводит до сведения Банка СРО НФА.

6.5. Банк обеспечивает конфиденциальность вариантов ответов на вопросы блока «Знания» и перечня правильных ответов, полученных от СРО НФА, и не вправе предоставлять указанную информацию сотрудникам и третьим лицам иначе, чем в целях организации и проведения тестирования, а также в целях контроля за организацией и проведением тестирования.

6.6. Банк не вправе менять или дополнять формулировки вопросов, установленные в приложениях №№ 1-11 к настоящим Правилам, и вариантов ответов, полученных Банком от СРО НФА.

6.7. При проведении тестирования Банк фиксирует, в отношении каких видов сделок (договоров), требующих проведения тестирования, проводится тестирование, вопросы и варианты ответов, предложенные тестируемому лицу, ответы тестируемого лица, а также время и дату проведения тестирования. Фиксация указанной информации производится в материалах тестируемого, и хранится в отдельной папке в делах Управления по работе с ценными бумагами.

6.8. Тестирование может проводиться в отношении каждого вида сделок (договоров), требующих проведения тестирования, отдельно либо в отношении сразу нескольких видов сделок (договоров), требующих проведения тестирования, при условии соблюдения требований к проведению тестирования, в том числе предусмотренных пунктами 6.3, 6.4, 6.6, 6.7 и 6.10 настоящих Правил.

6.9. В ходе тестирования вопросы могут предлагаться тестируемому лицу сразу в полном объеме, блоками (блок «Самооценка» и блок «Знания») или последовательно (после ответа тестируемого лица на каждый предыдущий вопрос).

6.10. Банк оценивает результат тестирования в отношении каждого вида сделок (договоров), требующих проведения тестирования, отдельно в соответствии с методикой, установленной Приложением № 12 к настоящим Правилам. При этом Банк не проверяет достоверность ответов тестируемого лица на вопросы блока «Самооценка».

6.11. Банк представляет тестируемому лицу уведомление об оценке результатов тестирования по форме, установленной Приложением № 13 к настоящим Правилам, не позднее одного рабочего дня после дня проведения тестирования. Банк направляет

уведомление тестируемому лицу способом, предложенным тестируемым лицом, который не должен противоречить подпункту 3.2.1. Регламента оказания брокерских услуг на рынке ценных бумаг АО Банк «Объединенный капитал».

6.12. При проведении повторного тестирования не позднее 3 (трех) рабочих дней после дня проведения тестирования, вопросы блока «Самооценка» повторно в перечень вопросов не включаются при условии фиксации Банком ранее данных тестируемым лицом ответов на вопросы блока «Самооценка».

6.13. Тестирование проводится в письменной форме, позволяющей Банку зафиксировать ответы тестируемого лица на предоставленные вопросы, оценить результаты тестирования, зафиксировать дату и время проведения тестирования и сохранить указанную информацию. Проведение тестирования с использованием аудио - и (или) видеосвязи, в том числе телефонной связи, не допускается.

6.14. Банк хранит информацию о вопросах и вариантах ответов, предложенных тестируемому лицу, об ответах тестируемого лица на предоставленные в ходе тестирования вопросы, о дате и времени проведения тестирования, об оценке результатов тестирования, а также о вручении тестируемому лицу уведомления об оценке результатов тестирования в виде документа на бумажном носителе, при этом срок хранения информации не менее 3 лет с даты прекращения Договора о брокерском обслуживании, а в случае проведения тестирования физического лица до заключения с ним Договора о брокерском обслуживании – не менее шести месяцев с даты проведения тестирования, если Договор о брокерском обслуживании не был заключен с данным физическим лицом в течение указанных шести месяцев, либо в случае заключения Договора о брокерском обслуживании с данным физическим лицом в течение указанных шести месяцев - не менее трех лет с даты прекращения Договора о брокерском обслуживании.

Банк обеспечивает защиту информации, указанной в абзаце первом настоящего пункта, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

Ответственным за хранение информации, указанной в абзаце первом настоящего пункта, является Главный специалист.

6.15. При проведении тестирования физического лица до заключения с ним Договора о брокерском обслуживании полученный положительный результат тестирования учитывается при исполнении поручений тестируемого лица.

6.16. В случае наличия нескольких Договоров о брокерском обслуживании с тестируемым лицом Банк учитывает оценку результатов тестирования в целях исполнения поручений тестируемого лица по всем Договорам о брокерском обслуживании.

7. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Банк принимает все разумные меры к тому, чтобы любые спорные вопросы, разногласия либо претензии, которые могут возникнуть в связи с исполнением или расторжением Договора о брокерском обслуживании, были урегулированы путем переговоров.

7.2. Порядок разрешения споров, связанных с брокерским обслуживанием определен разделом 15 Регламента оказания брокерских услуг АО Банк «Объединенный капитал».

7.3. В случае возникновения у Клиента, являющегося физическим лицом, требований к Банку о защите прав потребителя, связанных с Договором о брокерском обслуживании, Клиент вправе обратиться в суд по месту своего жительства или месту своего пребывания, либо по месту заключения или месту исполнения Договора о брокерском обслуживании.

7.4. Для разрешения иных споров Стороны в порядке, установленном действующим законодательством РФ, обращаются в суд по месту заключения Договора о брокерском

обслуживании. Местом заключения Договора о брокерском обслуживании считается адрес местонахождения Банка.

7.5. Банк вправе в случае возникновения спорных претензионных ситуаций в зависимости от существа спора приостановить полностью или частично операции по счетам Клиента до разрешения данных спорных ситуаций либо до достижения Сторонами промежуточного соглашения.

8. МЕРЫ БАНКА ПО НЕДОПУЩЕНИЮ СЛУЧАЕВ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

8.1. Банком предусмотрены следующие нормы о сквозной ответственности менеджмента и органов Банка за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточность реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов:

8.1.1. На руководство Банка возложена общая ответственность за организацию надлежащего обслуживания, полностью отвечающего интересам потребителей финансовых услуг.

С целью контроля за соблюдением интересов получателей финансовых услуг руководством внедрен и проводится поведенческий надзор за процессом взаимодействия сотрудников Банка с потребителями финансовых услуг. Для реализации поведенческого надзора руководство использует механизм риск-аналитики: оценка соотношения числа жалоб на конкретного сотрудника в сравнении со средними значениями по Банку.

8.1.2. Правление Банка ответственно за:

- подбор квалифицированного персонала с положительной деловой репутацией для работы с получателями финансовых услуг;
- профилактику недопущения случаев недобросовестного поведения сотрудников Банка в процессе их взаимодействия с получателями финансовых услуг;
- создание условий для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями к местам обслуживания получателей финансовых услуг.

8.1.3. Управление по работе с ценными бумагами ответственно за организацию непосредственного обслуживания получателей финансовых услуг. Начальник Управления, знакомит с правилами работы и финансовыми продуктами Банка, оказывает помощь в выборе стратегии. Главный специалист занимается оформлением документации и дальнейшим обслуживанием получателя финансовых услуг.

8.2. Ответственным за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, является контролер ПУРЦБ.

8.2.1. Контролер ПУРЦБ ежеквартально представляет Председателю Правления отчет о проведенных контрольных процедурах в составе Отчета о проделанной работе контролера ПУРЦБ.

8.3. Контроль за применением настоящих Правил в Банке осуществляется Службой внутреннего аудита и Службой внутреннего контроля в соответствии с утвержденными планами проверок служб.

8.4. К сотрудникам, допустившим нарушение внутренних правил и процедур Банка при реализации финансовых услуг потребителям, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, применяются дисциплинарные взыскания: замечание; выговор; увольнение по соответствующим основаниям.

Приложение № 1

Перечень вопросов тестирования - блок «Самооценка»

Данная форма блока предусмотрена для финансовых инструментов, указанных в приложениях № № 5, 7 – 10.

№	Вопросы	Варианты ответов
1.	Обладаете ли Вы знаниями о финансовом инструменте? <i>(возможно несколько вариантов ответа)</i>	(а) не имею конкретных знаний об инструменте; (б) знаю, поскольку изучал ¹ ; (в) знаю, потому что работал / заключал сделки с данным инструментом ² ; (г) знаю, потому что получил профессиональную консультацию ³ .
2.	Как долго (в совокупности) Вы осуществляете сделки с этим инструментом? <i>(возможен один вариант ответа)</i>	(а) до настоящего времени сделок не было ⁴ . (б) не более 1 года. (в) 1 год и более.
3.	Сколько сделок с этим инструментом Вы заключили за последний год⁴? <i>(возможен один вариант ответа)</i>	(а) за последний год сделок не было. (б) менее 10 сделок. (в) 10 или более сделок.

Примечание:

¹ Знания, полученные в школе, в высшем учебном заведении, на курсах, самообразование и т.д.

² Опыт работы в российской и (или) иностранной организации, которая совершала операции (работала) с данным видом финансового инструмента, а также в рамках индивидуального предпринимательства (иных форм организации деятельности), в том числе в профессиональном участнике рынка ценных бумаг, и (или) опыт совершения операций с данным видом финансового инструмента в собственных интересах (интересах третьих лиц), в том числе с участием профессионального участника рынка ценных бумаг. При этом имеется в виду любой финансовый инструмент, относящийся к данному виду (данной группе) тестируемых финансовых инструментов.

³ Консультация инвестиционного советника, консультация сотрудника профессионального участника рынка ценных бумаг, кредитной организации, в том числе в ходе предложения финансового инструмента.

⁴ В случае выбора ответа «а» на вопрос № 2 на данный вопрос (вопрос № 3) можно не отвечать.

Перечень вопросов тестирования - блок «Самооценка»

Данная форма блока предусмотрена для необеспеченных сделок (Приложение № 4)

№	Вопросы	Варианты ответов
1.	Обладаете ли Вы знаниями о необеспеченных сделках? <i>(возможно несколько вариантов ответа)</i>	(а) не имею конкретных знаний о необеспеченных сделках;
		(б) знаю, поскольку изучал ¹ ;
		(в) знаю, потому что имею опыт работы с такими сделками / заключения таких сделок ² ;
		(г) знаю, потому что получил профессиональную консультацию ³ .
2.	Как долго (в совокупности) Вы совершаете необеспеченные сделки? <i>(возможен один вариант ответа)</i>	(а) до настоящего времени необеспеченных сделок не было ⁴ .
		(б) не более 1 года.
		(в) 1 год и более.
3.	Сколько необеспеченных сделок Вы заключили за последний год⁴? <i>(возможен один вариант ответа)</i>	(а) за последний год таких сделок не было.
		(б) менее 10 сделок.
		(в) 10 или более сделок.

Примечание:

¹ Знания, полученные в школе, в высшем учебном заведении, на курсах, самообразование и т.д.

² Опыт работы в российской и (или) иностранной организации, которая совершала операции (работала) с необеспеченными сделками, а также в рамках индивидуального предпринимательства (иных форм организации деятельности), в том числе в профессиональном участнике рынка ценных бумаг, и (или) опыт заключения таких сделок в собственных интересах (интересах третьих лиц), в том числе с участием профессионального участника рынка ценных бумаг.

³ Консультация инвестиционного советника, консультация сотрудника профессионального участника рынка ценных бумаг, кредитной организации, в том числе в ходе предложения заключить необеспеченную сделку.

⁴ В случае выбора ответа «а» на вопрос № 2 на данный вопрос (вопрос № 3) можно не отвечать.

Перечень вопросов тестирования - блок «Самооценка»

Данная форма блока предусмотрена для договоров репо (Приложение № 6)

№	Вопросы	Варианты ответов
1.	Обладаете ли Вы знаниями о договорах репо? <i>(возможно несколько вариантов ответа)</i>	(а) не имею конкретных знаний о договорах репо;
		(б) знаю, поскольку изучал ¹ ;
		(в) знаю, потому что работал с договорами репо / заключал договоры репо ² ;
		(г) знаю, потому что получил профессиональную консультацию ³ .
2.	Как долго (в совокупности) Вы заключаете договоры репо? <i>(возможен один вариант ответа)</i>	(а) до настоящего времени договоров репо не заключал ⁴ .
		(б) не более 1 года.
		(в) 1 год и более.
3.	Сколько договоров репо Вы заключили за последний год ⁴? <i>(возможен один вариант ответа)</i>	(а) за последний договоров репо не заключал.
		(б) менее 10 сделок.
		(в) 10 или более сделок.

Примечание:

¹ Знания, полученные в школе, в высшем учебном заведении, на курсах, самообразование и т.д.

² Опыт работы в российской и (или) иностранной организации, которая заключала договоры репо (работала с договорами репо), а также в рамках индивидуального предпринимательства (иных форм организации деятельности), в том числе в профессиональном участнике рынка ценных бумаг, и (или) опыт заключения договоров репо в собственных интересах (интересах третьих лиц), в том числе с участием профессионального участника рынка ценных бумаг.

³ Консультация инвестиционного советника, консультация сотрудника профессионального участника рынка ценных бумаг, кредитной организации, в том числе в ходе предложения заключить договор репо.

⁴ В случае выбора ответа «а» на вопрос № 2 на данный вопрос (вопрос № 3) можно не отвечать.

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания»
для необеспеченных сделок

№	Вопросы
1	<p>Маржинальная торговля – это:</p> <p><i>(Вопрос 1 категории сложности, 1 балл)</i></p>
2	<p>Может ли взиматься плата за использование средств, предоставленных брокером при маржинальной торговле?</p> <p><i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i></p>
3	<p>Если Вы при инвестировании совершаете маржинальные/необеспеченные сделки, как правило, размер возможных убытков:</p> <p><i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i></p>
4	<p>В каком случае брокер может принудительно закрыть позицию клиента при наличии ранее заключенных маржинальных / необеспеченных сделок?</p> <p><i>(Вопрос 3 категории сложности, 3 балла)</i></p>

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания»
 для договоров, являющихся производными финансовыми инструментами и не
 предназначенных для квалифицированных инвесторов

№	Вопросы
1.	Если Вы купили опцион на покупку акций, Вы: <i>(Вопрос 1 категории сложности, 1 балл)</i>
2.	Вы продали опцион на покупку акций. Ваши потенциальные убытки: <i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i>
3.	Вы получили убыток от инвестиций на срочном рынке. Возместят ли Вам ваши убытки? <i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i>
4.	Вы имеете один фьючерсный контракт на акции. Цена акций резко упала. В данном случае события могут развиваться следующим образом: <i>(Вопрос 3 категории сложности, 3 балла)</i>

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания»
для договоров репо, требующих проведения тестирования

№	Вопросы
1.	<p>Если Вы продали ценную бумагу по первой части договора репо, по второй части такого договора репо Вы:</p> <p><i>(Вопрос 1 категории сложности, 1 балл)</i></p>
2.	<p>Переоценка по договору репо</p> <p><i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i></p>
3.	<p>Вы являетесь покупателем по первой части договора репо. По ценным бумагам, которые Вы получили по договору репо, осуществлена выплата денежных средств или передано иное имущество, в том числе в виде дивидендов или процентов (доход). В каком случае Вы обязаны передать сумму такого дохода продавцу по договору репо?</p> <p><i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i></p>
4.	<p>Продавец передал в собственность покупателя ценные бумаги по договору репо (в случае отсутствия в договоре оговорки о возможности возврата иного количества ценных бумаг). Риск невозврата ценных бумаг, переданных по первой части договора репо, для продавца может реализоваться:</p> <p><i>(Вопрос 3 категории сложности, 3 балла)</i></p>

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания»
 для сделок по приобретению структурных облигаций, не предназначенных для
 квалифицированных инвесторов

№	Вопросы
1.	Выберите верное утверждение в отношении структурных облигаций: <i>(Вопрос 1 категории сложности, 1 балл)</i>
2.	Может ли инвестор по структурной облигации при ее погашении получить выплату меньше ее номинальной стоимости? <i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i>
3.	Что из перечисленного, как правило, не является риском по структурной облигации? <i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i>
4.	Вы приобрели бескупонную структурную облигацию. Выплата номинальной стоимости при погашении такой облигации зависит от цены акций компании А. Защита капитала (возврат номинальной стоимости) по структурной облигаций составляет 80% в случае падения цены на акции компании А более, чем на 10% от первоначальной цены. Какой объем выплаты относительно номинала структурной облигации Вы ожидаете получить в случае снижения цены акций компании А на дату погашения структурной облигации более, чем на 10% от их первоначальной цены: <i>(Вопрос 3 категории сложности, 3 балла)</i>

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания»

для сделок по приобретению облигаций российских эмитентов, которым (эмитенту которых, лицу, предоставившему обеспечение по которым) не присвоен кредитный рейтинг либо кредитный рейтинг которых (эмитента которых, лица, предоставившего обеспечение по которым) ниже уровня, установленного Советом директоров Банка России

№	Вопросы
1.	<p>Кредитный рейтинг облигаций — это:</p> <p><i>(Вопрос 1 категории сложности, 1 балл)</i></p>
2.	<p>Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему низколиквидные облигации, как быстро он может это сделать?</p> <p><i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i></p>
3.	<p>Пожалуйста, выберите правильный ответ из следующих утверждений:</p> <p><i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i></p>
4.	<p>Отсутствие кредитного рейтинга выпуска для любого выпуска облигаций означает:</p> <p><i>(Вопрос 3 категории сложности, 3 балла)</i></p>

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания»
для сделок по приобретению облигаций со структурным доходом

№	Вопросы
1	<p>Можно ли в дату приобретения облигации, величина и (или) факт выплаты купонного дохода по которым зависит от изменения стоимости какого-либо актива (изменения значения какого-либо показателя) или наступления иного обстоятельства (облигаций со структурным доходом), точно рассчитать общий размер купонного дохода по такой облигации, который будет выплачен ее эмитентом?</p> <p><i>(вопрос 1 категории сложности, 1 балл)</i></p>
2	<p>Что из перечисленного не является риском по облигации со структурным доходом?</p> <p><i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i></p>
3.	<p>Возможно ли точно определить, как повлияет изменение рыночной стоимости активов и (или) значений финансовых показателей, от которых зависит размер купонного дохода по облигации со структурным доходом, на цену продажи такой облигации инвестором на вторичном рынке?</p> <p><i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i></p>
4.	<p>Выберите верное утверждение относительно рыночной стоимости облигации со структурным доходом, который зависит от цены определенной акции.</p> <p><i>(Вопрос 3 категории сложности, 3 балла)</i></p>

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания»

для сделок по приобретению акций, не включенных в котировальные списки

№	Вопросы
1	<p>Вы получили убытки от совершения сделок с акциями. Возместят ли Вам Ваши убытки?</p> <p><i>(Вопрос 1 категории сложности, 1 балл)</i></p>
2	<p>Если инвестор принимает решение продать принадлежащую ему акцию, как быстро он может это сделать?</p> <p><i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i></p>
3.	<p>Выберите признаки, отличающие акции, не включенные в котировальные списки, от акций, включенных в котировальные списки:</p> <p><i>(Вопрос 2 категории сложности, 2 балла)</i></p>
4.	<p>Выберите верное утверждение:</p> <p><i>(Вопрос 3 категории сложности, 3 балла)</i></p>

Методика оценки результатов тестирования

1. Результаты ответов на вопросы блока «Самооценка» не оцениваются.
2. Результат тестирования оценивается как положительный в случае, если тестируемое лицо правильно ответило на все вопросы блока «Знания». В случае, если тестируемое лицо неправильно ответило хотя бы на один вопрос блока «Знания», результат тестирования оценивается как отрицательный.

Уведомление о результатах тестирования

кому

Настоящим АО Банк «Объединенный капитал» уведомляет Вас о [положительной] [отрицательной] оценке результата Вашего тестирования, проведенного в отношении (указываются виды финансовых инструментов, сделок и (или) договоров, в отношении которых проводилось тестирование).

Дата и время _____

Сотрудник УРЦБ _____