Павелецкая Площадь, 2/2, Москва, 115054, Россия
Тел.: +7 /495/ 643 1100 Факс: +7 /495/ 643 1300
www.ucpadvisory.ru

УТВЕРЖДЕН
Генеральным директором
ООО «Юнайтэд Кэпитал Партнерс Эдвайзори»
Приказ № 1/181126 от 18 ноября 2026 г.
Вступает в силу 03 декабря 2026 г.

Порядок взаимодействия с клиентами Общества с ограниченной ответственностью «Юнайтэд Кэпитал Партнерс Эдвайзори»

г. Москва 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентами (далее – «Порядок») разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Юнайтэд Кэпитал Партнерс Эдвайзори» (далее – «Общество») в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников, утвержденных Банком России, а также внутренними стандартами саморегулируемой организации. При этом применяются Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденный Банком России 30.04.2025 (протокол № КФНП-14) (далее – «Базовый стандарт брокеров»), и Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утвержденный Банком России 28.05.2026 (протокол № КФНП-17) (далее – «Базовый стандарт управляющих»), а также Базовый стандарт совершения брокером операций на финансовом рынке, утвержденный Банком России 18.06.2026 (протокол № КФНП-20) (далее – «Базовый стандарт операций брокера»), в части, касающейся взаимодействия с клиентами.

1.2. В Порядке используются следующие термины и определения:

Саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров и управляющих.

Финансовая услуга - исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами или доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами и (или) консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций (далее – «ИИР») .

Договор о брокерском обслуживании - возмездный договор, заключаемый между Обществом и получателем финансовых услуг, в рамках которого Общество обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

Договор доверительного управления - договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между Обществом и получателем финансовых услуг.

Договор об инвестиционном консультировании - договор об оказании консультационных услуг, заключаемый между Обществом и получателем финансовых услуг, в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках которого Общество предоставляет ИИР.

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Обществом договор о брокерском обслуживании или договор доверительного управления или договор об инвестиционном консультировании.

Получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор о брокерском обслуживании или договор доверительного управления или договор об инвестиционном консультировании.

Место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров о брокерском обслуживании или договоров доверительного управления или договоров об инвестиционном консультировании, оказания финансовых услуг, приема документов (в том числе по почте), связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Общества и (или) сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «сеть «Интернет»»), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение Общества (при наличии такого приложения или личного кабинета).

Жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Обществом.

Обращение - направленная получателем финансовых услуг Общества просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания Обществом финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

Ключевая информация о договоре - информация о договоре о брокерском обслуживании или договоре доверительного управления, в том числе о его условиях и рисках, связанных с его исполнением, предоставляемая получателю финансовых услуг - физическому лицу в соответствии с пунктом 2.4.2 Базового стандарта брокеров или пунктом 2.4.4 Базового стандарта управляющих соответственно.

Информационная торговая система - программно-технические средства, используемые для подачи Обществу поручений клиента и обмена иными сообщениями.

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения на сайте Общества в сети «Интернет) Общество предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном фирменном наименовании Общества в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Общества, а также изображение знака обслуживания (при наличии);

- об адресе Общества, адресах офисов Общества, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Общества в сети «Интернет»;

- о дате внесения сведений об Обществе в единый реестр инвестиционных советников;

- о лицензии на осуществление брокерской деятельности и деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензий;

- об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности и деятельности по управлению ценными бумагами (его наименование, адрес и телефоны);

- о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о применяемых Обществом Базовом стандарте брокеров и Базовом стандарте управляющих;

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Общества;

- о применяемых базовых стандартах защиты прав и интересов получателей услуг инвестиционных советников;

- об адресе Общества, указанном в едином государственном реестре юридических лиц, адресах офисов Общества, номере контактного телефона Общества, адресе электронной почты Общества, адресе официального сайта Общества в сети «Интернет»;

- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании или договора доверительного управления или договора об инвестиционном консультировании и дополнительных услугах Общества, в том числе оказываемых Обществом 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 услуг по инвестиционному консультированию;

- о договорах с третьими лицами, предусматривающими выплату вознаграждения за предоставление клиентам ИИР;

- о способах и адресах направления обращений (жалоб) Обществу, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Общества;

- о перечне оснований для отказа в рассмотрении обращений (жалоб) 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 договора о брокерском обслуживании или договора доверительного управления, в том числе в результате внесения Обществом изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре о брокерском обслуживании или договоре доверительного управления.

2.2. До заключения договора доверительного управления Общество уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления.

Получателю финансовых услуг - физическому лицу, имеющему намерение заключить с Обществом договор доверительного управления, Общество в соответствии с пунктами 2.4.1 - 2.4.9 Базового стандарта управляющих предоставляет ключевую информацию о договоре доверительного управления (до предоставления иных документов), декларацию о рисках,

связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг, а также уведомление о том, что Общество является аффилированным лицом с юридическим лицом - эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления (при наличии такой аффилированности).

Если договор доверительного управления допускает совершение Обществом соответствующих сделок, до заключения договора доверительного управления либо при внесении в него изменений, предоставляющих Обществу такое право, получателю финансовых услуг - физическому лицу также предоставляются декларации о рисках, связанных с совершением маржинальных и необеспеченных сделок, с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, с приобретением иностранных ценных бумаг, с приобретением акций в процессе их первичного публичного предложения, а также иные декларации о рисках, предусмотренные внутренним стандартом саморегулируемой организации.

2.3. До заключения договора о брокерском обслуживании Общество уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора о брокерском обслуживании.

Получателю финансовых услуг - физическому лицу, имеющему намерение заключить с Обществом договор о брокерском обслуживании, Общество в соответствии с пунктом 2.4.1 Базового стандарта брокеров предоставляет: ключевую информацию о договоре о брокерском обслуживании (до предоставления иных документов); декларацию о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг; уведомление о запрете на осуществление действий, относящихся к манипулированию рынком, и ограничениях на использование инсайдерской информации; уведомление о том, что денежные средства, зачисляемые Обществом на специальный брокерский счет (счета), не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации»; уведомление о праве подать Обществу заявление об отказе от предоставления Обществу права использования в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг, о последствиях такого отказа, а также о способе и форме направления такого заявления (если договор о брокерском обслуживании предоставляет такую возможность); уведомление о праве получить по запросу информацию о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), включая размер вознаграждения Общества (порядок его определения) и порядок его уплаты; уведомление о праве получить по запросу информацию, указанную в пунктах 2.7 и 2.8 Порядка.

Если договор о брокерском обслуживании предусматривает право Общества использовать в своих интересах денежные средства и (или) ценные бумаги клиента - физического лица, до заключения такого договора либо при внесении в него изменений, предоставляющих Обществу такое право, получателю финансовых услуг - физическому лицу предоставляется декларация о рисках, связанных с использованием брокером в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг клиента.

До начала совершения соответствующих сделок (операций) Общество предоставляет клиенту - физическому лицу по договору о брокерском обслуживании декларации о рисках, связанных с совершением маржинальных и необеспеченных сделок, с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, с приобретением иностранных ценных бумаг, с приобретением акций в процессе их первичного публичного предложения, иные декларации о рисках, предусмотренные внутренним стандартом саморегулируемой организации, а в случаях, предусмотренных таким внутренним стандартом, - информацию о финансовом инструменте и связанных с ним рисках.

2.4. До заключения договора об инвестиционном консультировании Общество уведомляет

получателя финансовых услуг о рисках, связанных с исполнением договора об инвестиционном консультировании.

2.5. Информирование получателя финансовых услуг о рисках, указанных в пунктах 2.2. - 2.4. осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках.

Ключевая информация о договоре и декларации о рисках должны соответствовать требованиям внутренних стандартов саморегулируемой организации. Ключевая информация о договоре, предоставляемая на бумажном носителе, не должна превышать 3 (трех) страниц формата А4 и должна содержать ссылки с указанием реквизитов всех указанных в ней документов; ключевая информация о договоре, предоставляемая в форме электронного документа, должна содержать гиперссылки на все указанные в ней документы.

Информация, предусмотренная пунктами 2.2 и 2.3 Порядка, предоставляется получателю финансовых услуг - физическому лицу в той же форме, в которой с ним заключается договор (вносятся изменения в договор), способом, позволяющим зафиксировать факт и дату ее предоставления: путем проставления получателем финансовых услуг подписи и даты на экземпляре соответствующего документа, остающемся в Обществе, либо путем направления документа в форме электронного документа с сохранением Обществом сведений о дате его направления. Общество хранит документы, подтверждающие предоставление указанной информации, на бумажном носителе или в форме электронного документа в течение трех лет.

2.6. На сайте Общества в сети «Интернет» размещаются ключевая информация о договоре о брокерском обслуживании, внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре о брокерском обслуживании, договоре доверительного управления и (или) в ключевой информации о договоре, а также декларации о рисках, указанные в пунктах 2.2 и 2.3 Порядка. Информация, размещенная на сайте Общества 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 Общества в сети «Интернет» не доступен для посещения. Информация доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.7. В случае если Общество оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, помимо информации, указанной в пункте 2.1. Порядка, Общество предоставляет получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию:

- инвестиционная декларация 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.

2.8. В случае если Общество оказывает услуги по заключению договоров, являющихся

производными финансовыми инструментами, помимо информации, указанной в пункте 2.1. Порядка, Общество 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 Общества информации о таком источнике).

2.9. Общество 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, либо способом, предусмотренным договором, а если в запросе указан способ предоставления информации, – способом, указанным в запросе, в течение 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 Общества, иных видах и суммах платежей либо порядке определения сумм платежей, которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, а также информация, указанная в пунктах 2.7 – 2.8 Порядка, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Обществом такого запроса.

Заверенная копия договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления и/или договора об инвестиционном консультировании, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре о брокерском обслуживании и/или договоре доверительного управления и/или в договоре об инвестиционном консультировании, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления и/или договора об инвестиционном консультировании, отчеты о деятельности Общества, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Обществом по поручению такого получателя финансовых услуг и/или отчеты о деятельности управляющего, документы, подтверждающие ознакомление клиента с перечнем ценных бумаг, сделок с финансовыми инструментами, в отношении которых оказываются услуги по инвестиционному консультированию, документы, подтверждающие ознакомление клиента с информацией о возможности возникновения расходов на выплату вознаграждений брокеру, управляющему, депозитарию, регистратору, организатору торговли, клиринговой организации в связи с исполнением ИИР, 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 Обществом согласия клиента с инвестиционным профилем клиента должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Обществу в любое время, но не позднее 5 (Пяти) лет со дня прекращения договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления и/или договора об инвестиционном консультировании, если иной срок не

установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Заверенная копия положения об определении инвестиционного профиля, копия внутреннего документа, предусматривающего меры по выявлению и контролю конфликта интересов при осуществлении деятельности по инвестиционному консультированию, а также по предотвращению его последствий, должны быть предоставлены в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Обществу в любое время, но не позднее 5 (Пяти) лет с даты их отмены или признания утратившими силу.

В случае получения запроса о предоставлении информации в отношении данной ранее ИИР от лица, договор об инвестиционном консультировании с которым прекратился, а также от клиента, направленного в рамках сроков, предусмотренных для хранения таких документов и информации, Общество в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения запроса должно предоставить лицу, направившему запрос, ИИР, данную ему ранее в рамках договора об инвестиционном консультировании, или ее копию способом, указанным в запросе.

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 Общества.

Общество предоставляет, в том числе после прекращения договора, по запросу получателя финансовых услуг и (или) лица, с которым прекращен договор, документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Обществом по его поручению (по договору о брокерском обслуживании), а также информацию об инвестиционном портфеле клиента, его стоимости и сделках, совершенных Обществом за его счет (по договору доверительного управления). Информация об инвестиционном портфеле и его стоимости предоставляется на дату, указанную в запросе, а если дата не указана, – на дату получения запроса, но не позднее даты прекращения договора доверительного управления, в объеме, имеющемся у Общества в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требование о предоставлении информации (документов) по запросу не распространяется на информацию (документы), а также на информацию, составленную на основании записей внутреннего учета, в отношении которых истек срок хранения, определенный законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России. Общество информирует получателя финансовых услуг о его праве запросить дополнительную информацию о финансовой услуге путем размещения настоящего Порядка на сайте Общества в сети «Интернет».

2.10. Распространение информации Обществом и третьим лицом, действующим по поручению Общества, от ее имени и за ее счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.11. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

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

2.13. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в

том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Общества 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.

2.14. Общество предоставляет информацию получателю финансовых услуг без затрат или совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации. Плата, взимаемая за предоставление информации (документа) на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой информации (документа).

2.15. Общество 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.

2.16. Порядок информирования клиента - физического лица в связи с признанием его квалифицированным инвестором, в том числе порядок направления уведомления о рисках квалифицированного инвестора и ежегодного информирования о праве подать заявление об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, установлен Регламентом принятия решения о признании лица квалифицированным инвестором Общества.

2.17. Если договор о брокерском обслуживании предоставляет Обществу право использования в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг клиента, Общество не менее одного раза в год информирует клиента, предоставившего такое право, о праве подать Обществу заявление об отказе от предоставления такого права, о последствиях такого отказа, а также о способе и форме направления такого заявления путем размещения отдельного информационного сообщения на сайте Общества в сети «Интернет». Факт и дата размещения информационного сообщения фиксируются Обществом путем сохранения электронной копии страницы сайта с указанием даты размещения.

2.18. В случаях, когда в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» 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 указанным ценным бумагам, Общество размещает на своем сайте в сети «Интернет» информацию, предусмотренную пунктом 2.5.6 Базового стандарта брокеров, или гиперссылку на сайт организатора торговли или иного лица, на котором раскрыта данная информация.

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 должен заключить с Обществом договор о брокерском обслуживании или договор доверительного управления и/или договор об инвестиционном консультировании в офисе Общества или путем обмена подписанными экземплярами договоров, направленных почтовой связью.

3.2. Для заключения договора о брокерском обслуживании или договора доверительного управления или договора об инвестиционном консультировании в офисе Общества

получатель финансовой услуги должен предварительно обратиться с соответствующим заявлением на электронную почту или по телефону, указанным на сайте Общества и записаться на прием на определенное время.

3.3. Предоставление финансовых услуг в офисе Общества (заключение договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления и/или договора об инвестиционном консультировании) без предварительной записи не осуществляется.

3.4. Для заключения договора о брокерском обслуживании или договора доверительного управления или договора об инвестиционном консультировании получатель финансовой услуги Общество предоставляет оригиналы документов и информацию в соответствии с Приложением № 1 к Порядку в согласованное с Обществом время в офисе Общества или почтовой связью.

3.5. Ответственный за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг работник Общества, назначаемый приказом единоличного исполнительного органа Общества (далее – «ответственный за прием документов сотрудник Общества»), осуществляет проверку предоставленных документов и информации и фиксирует дату и время приема (регистрации) документов, в случае предоставления полного комплекта, а также уведомляет получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.

3.6. В случае предоставления неполного комплекта документов и информации ответственный за прием документов сотрудник Общества сообщает получателю финансовой услуги о необходимости представления недостающих документов и требуемых действиях со стороны получателя финансовой услуги (в случае необходимости дополнительных действий).

3.7. Если в договоре о брокерском обслуживании и/или договоре доверительного управления и/или договоре об инвестиционном консультировании содержится ссылка на внутренние документы Общества, получателю финансовых услуг до заключения договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления и/или договора об инвестиционном консультировании, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы предоставляется возможность ознакомиться с ними.

3.8. Получение финансовой услуги (заключение договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления и/или договора об инвестиционном консультировании) осуществляется после проверки представленного получателем финансовой услуги полного комплекта документов и информации, в случае принятия Обществом положительного решения об приеме на обслуживание соответствующего получателя финансовой услуги.

3.9. Общество настоящим уведомляет получателя финансовых услуг, что договор на брокерское обслуживание и/или договор доверительного управления и/или договор об инвестиционном консультировании не является публичным договором и Общество вправе отказать в предоставлении финансовых услуг на основании таких договоров.

3.10. Получение финансовой услуги осуществляется после подписания Обществом и получателем финансовой услуги договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления и/или договора об инвестиционном консультировании в офисе Общества или путем обмена подписанными экземплярами договоров, направленных почтовой связью.

3.11. В случае отказа в приеме документов и/или отказа в предоставлении финансовых услуг (заключении договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного

управления и/или договора об инвестиционном консультировании), ответственный за прием документов сотрудник Общества, предоставляет получателю финансовых услуг письменный мотивированный отказ.

3.12. Порядок предоставления финансовых услуг клиенту определяется договором, заключенным с таким клиентом.

3.13. Общество обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров о брокерском обслуживании и/или договоров доверительного управления и/или договора об инвестиционном консультировании:

- размещение в офисе Общества информации, указанной в пункте 2.1. Порядка, с указанием наименования Общества, адреса ее офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

- наличие у работников, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, средств визуальной идентификации, доступных для обозрения получателям финансовых услуг, содержащих фамилию, имя и должность работника;

- соблюдение Обществом санитарных и технических правил и норм.

3.14. Общество не препятствует осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.15. Общество обеспечивает высокое качество консультаций получателям финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам, а также по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору о брокерском обслуживании и/или договору доверительного управления.

3.16. Установление личности (аутентификация) клиента при обмене информацией между Обществом и клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете клиента на сайте Общества в сети «Интернет», в мобильном приложении) или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными соответствующим договором и (или) внутренними документами Общества.

3.17. Если договором о брокерском обслуживании предусмотрена подача поручений посредством информационных торговых систем, Общество хранит в течение трех лет имеющуюся у него информацию о сетевых адресах (IP-адресах) и идентификаторах устройств (MAC-адресах) клиентов, с которых осуществляется подключение к программно-техническим средствам, предназначенным для передачи поручений клиента.

3.18. Процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включая ограничения на совершение работниками Общества сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах, обязанность работников предоставлять контролеру Общества информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов, и порядок уведомления получателя финансовых услуг об общем характере и (или) источниках конфликта интересов до начала совершения юридических и (или) фактических действий в отношении имущества клиента, установлены Политикой управления конфликтом интересов Общества.

3.19. В случае привлечения Обществом третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Общества, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров о брокерском обслуживании и (или) договоров доверительного управления Общество обеспечивает соблюдение такими лицами требований разделов 2 и 3 Базового стандарта брокеров и Базового стандарта управляющих соответственно.

3.20. Общество по возможности обеспечивает заключение договоров с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора и иных документов, печать документов увеличенным шрифтом и оказание иной помощи в получении информации об Обществе и финансовых услугах.

3.21. Работник Общества, непосредственно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, должен иметь образование не ниже среднего общего и владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей. Общество проводит регулярное обучение таких работников в соответствии с внутренним документом Общества, предусматривающим порядок проведения обучения, периодичность обучающих мероприятий и порядок проверки квалификации работников.

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 претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления, Общество обеспечивает рассмотрение такой претензии в порядке, установленном разделом 5 настоящего Порядка.

4.2. Клиент имеет право направлять обращения (жалобы) в Общество способом, указанным на сайте Общества.

4.3. Клиент имеет право направлять обращения (жалобы) в саморегулируемую организацию НАУФОР, членом которой является Общество:

- лично или почтовым отправлением по адресу: 129090, город Москва, 1-й Коптельский пер, д. 18, стр. 1;
- по телефону: 8(495)787-77-75;
- через сайт НАУФОР в сети «Интернет»: www.naufor.ru.

4.4. Клиент имеет право направлять обращения (жалобы) в Банк России, являющийся надзорным органом Общества:

- через интернет-приемную https://cbr.ru/reception/;
- лично по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1;
- почтовым отправлением по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12;
- по телефону: 8 800 300-30-00.

4.5. Все споры и разногласия, возникающие по договорам, заключенным между Обществом и клиентом, должны решаться путем переговоров в порядке, установленном соответствующим договором о брокерском обслуживании и/или договором доверительного управления и/или договором об инвестиционном консультировании, заключенным между Обществом и клиентом.

4.6. Если в ходе переговоров не будет достигнуто полное согласие клиента и Общества, то спор подлежит разрешению в порядке, установленном соответствующим договором о брокерском обслуживании и/или договором доверительного управления и/или договором об инвестиционном консультировании, заключенным между Обществом и клиентом.

5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

5.1. Общество обязано рассмотреть обращение или жалобу физического лица или юридического лица (далее – «заявитель»), связанные с осуществлением Обществом профессиональной деятельности, и обеспечить прием обращений и жалоб, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Общества. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

5.2. Информация об адресах, указанных в пункте 5.1 Порядка, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей услуг Общества, а также на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.3. Общество обязано рассмотреть обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

5.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Общество вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее – «уведомление о продлении срока»).

5.5. Ответ на обращение (жалобу) должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы), быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

5.6. Ответ на обращение (жалобу), а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения (жалобы) в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения (жалобы) указал способ направления ответа на обращение (жалобу) в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение (жалобу) должен быть направлен

способом, указанным в обращении.

5.7. Ответ на обращение (жалобу) по существу не дается Обществом 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 Обществу или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

5.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 5.7 Порядка, Общество принимает решение оставить обращение (жалобу) без ответа по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 5.6 Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.9. В случае, если в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 5.6 Порядка.

5.10. Направленные на адрес электронной почты Общества обращения, не касающиеся профессиональной деятельности Общества на рынке ценных бумаг, в том числе содержащие предложения товаров, работ или услуг, Обществом не рассматриваются и не регистрируются.

5.11. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений (жалоб), определяется приказом единоличного исполнительного органа Общества. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Общество фиксирует его тематику.

5.12. Общество по итогам каждого квартала в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения поступивших за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе их рассмотрения.

Приложение 1

Список документов, подлежащих предоставлению получателем финансовых услуг Обществу в целях заключения договора на брокерское обслуживание и/или договора доверительного управления

I. Список документов, предоставляемых юридическими лицами, зарегистрированными в РФ:

1. Нотариально заверенные копии следующих документов:

- актуальная редакция Устава или Устав со всеми изменениями и дополнениями;
- свидетельство о государственной регистрации (ф. № Р51001) или Свидетельство о внесении записи о юридическом лице, зарегистрированном до 01 июля 2002 года (ф. № Р57001);
- свидетельство о постановке на налоговый учет;
- справка о присвоении кодов по общероссийским классификаторам;
- лицензии (при наличии).

2. Копия документа, подтверждающего избрание (назначение) единоличного/коллегиального исполнительного органа юридического лица (копия протокола (решения) о назначении руководителя организации), заверенная нотариально. В случае если полномочия единоличного исполнительного органа клиента переданы управляющей организации, предоставляется соответствующее решение уполномоченного органа, а также документы управляющей организации согласно списку документов, предоставляемых юридическими лицами, зарегистрированными в РФ.

3. Копия документа, удостоверяющего личность единоличного исполнительного органа (членов коллегиального исполнительного органа) юридического лица, заверенная нотариально или руководителем (иным уполномоченным лицом) и печатью юридического лица.

4. В случае если клиент является кредитной организацией – копия письма территориального учреждения Банка России, заверенная нотариально, о согласовании кандидатуры руководителя кредитной организации и иных лиц, указанных в банковской карточке, если они являются уполномоченным лицами.

5. Сведения (документы) о финансовом положении:

- копия годовой бухгалтерской отчетности (бухгалтерский баланс, отчет о финансовом результате), с копией аудиторского заключения на годовой отчет за прошедший год (при наличии), в котором подтверждаются достоверность финансовой (бухгалтерской) отчетности и соответствие порядка ведения бухгалтерского учета законодательству Российской Федерации; или копии годовой (либо квартальной) налоговой декларации с отметками налогового органа об их принятии или без такой отметки с приложением либо копии квитанции об отправке заказного письма с описью вложения (при направлении по почте), либо копии подтверждения отправки на бумажных носителях (при передаче в электронном виде);
- копия аудиторского заключения на годовой отчет за прошедший год, в котором

подтверждаются достоверность финансовой (бухгалтерской) отчетности и соответствие порядка ведения бухгалтерского учета законодательству Российской Федерации (при наличии);
- сведения об отсутствии в отношении Клиента производства по делу о несостоятельности (банкротстве), вступивших в силу решений судебных органов о признании его несостоятельным (банкротом), проведения процедур ликвидации по состоянию на дату представления документов;
- данные о рейтинге Клиента, размещенные в сети «Интернет» на сайтах международных рейтинговых агентств (Moody's Investors Service, Standard & Poor's, Fitch Ratings и национальных рейтинговых агентств) (при наличии).

Юридическое лицо, период деятельности которого не превышает 3 (Трех) месяцев со дня его регистрации, представляет копию бухгалтерской отчетности (бухгалтерский баланс, отчет о финансовом результате) на промежуточную дату.

6. Оригинал рекомендательного письма / отзыва о деловой репутации юридического лица со стороны других клиентов Общества, имеющих с ним деловые отношения; и/или от кредитных организаций, и/или некредитных финансовых организаций, в которых клиент находится (находилось) на обслуживании (в произвольной письменной форме, при возможности получения).

7. Сведения об источниках происхождения денежных средств и/или иного имущества клиента (запрашивается у клиента по усмотрению Общества).

8. Анкета.

II. Список документов, предоставляемых юридическими лицами, зарегистрированными за пределами РФ:

1. Заверенные копии следующих документов:
   - Устав (меморандум) со всеми изменениями и дополнениями или иной равнозначный документ;
   - свидетельство о регистрации или выписка из торгового реестра или иной равнозначный документ;
   - документ, подтверждающий место нахождения юридического лица;
   - свидетельство о директорах, резолюция об избрании Совета директоров или иной равнозначный документ;
   - резолюция, подтверждающая избрание (назначение) единоличного исполнительного органа юридического лица или иной равнозначный документ;
   - свидетельство об акционерах (участниках) или иной равнозначный документ;
   - свидетельство о постановке на налоговый учет или иной равнозначный документ;
   - документ, подтверждающий постановку на налоговый учет в налоговых органах Российской Федерации и присвоение кода иностранной организации (при наличии);
   - лицензии (при наличии);
   - документ, удостоверяющий личность единоличного исполнительного органа юридического лица;
   - документ, подтверждающий адрес проживания единоличного исполнительного органа юридического лица.

2. Сведения (документы) о финансовом положении:
   - копия финансового отчета за последний отчетный период с указанием государственного учреждения, в которое предоставлен финансовый отчет (если

применимо), а также сведения об общедоступном источнике информации (если имеется), содержащем финансовый отчет) - при наличии соответствующей обязанности.

- данные о рейтинге клиента, размещенные в сети «Интернет» на сайтах международных рейтинговых агентств (Moody's Investors Service, Standard & Poor's, Fitch Ratings и национальных рейтинговых агентств) (при наличии).

3. Оригинал рекомендательного письма / отзыва о деловой репутации юридического лица со стороны других клиентов Общества, имеющих с ним деловые отношения; и/или от кредитных организаций, и/или некредитных финансовых организаций, в которых юридическое лицо находится (находилось) на обслуживании (в произвольной письменной форме, при возможности получения).

4. Сведения об источниках происхождения денежных средств и/или иного имущества клиента (запрашивается у клиента по усмотрению Общества).

5. Анкета.

III. Перечень документов, предоставляемых физическим лицом – резидентом:

1. Документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ);

2. Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (при наличии);

3. Страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (при наличии).

4. Анкета.

IV. Список документов, предоставляемых физическими лицами, иностранными гражданами и лицами без гражданства:

1. Паспорт иностранного гражданина или документ, выданный иностранным государством и признаваемым в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документ, удостоверяющий личность лица без гражданства.

2. Миграционная карта (если применимо).

3. Документ, подтверждающий право иностранного гражданина (лица без гражданства) на пребывание (проживание) в Российской Федерации (разрешение на временное проживание, вид на жительство, виза либо иные предусмотренные федеральным законом или международным договором РФ документы, подтверждающие право иностранного гражданина на пребывание (проживание) в РФ) (если применимо).

4. Документы, подтверждающие статус физического лица как налогового резидента РФ (до предоставления физическим лицом соответствующих документов физическое лицо не признается налоговым резидентом РФ при отсутствии у него гражданства Российской Федерации).

5. Анкета.

V. Список документов, предоставляемых в отношении уполномоченных лиц клиента:

В случае если интересы клиента представляет физическое лицо, то дополнительно предоставляются следующие документы:

1. Оригинал нотариально удостоверенной или удостоверенной клиентом - юридическим лицом доверенности, выданной представителю.

2. Документы согласно пунктам 1,2,4 раздела III или согласно пунктам 1-5 раздела IV в зависимости от гражданства представителя.

В случае если интересы клиента представляет юридическое лицо, то дополнительно предоставляются следующие документы:

1. Оригинал доверенности, выданной представителю.

2. Документы согласно пунктам 1,2,8 раздела I или пунктам 1,5 раздела II в зависимости от места регистрации представителя.

VI. Список документов, предоставляемых в отношении выгодоприобретателей:

В случае если у клиента имеются выгодоприобретатели - юридические лица по заключаемому договору, то дополнительно предоставляются следующие документы:

1. Документы согласно пунктам 1,2,8 раздела I или пунктам 1,5 раздела II в зависимости от места регистрации выгодоприобретателя.

В случае если у клиента имеются выгодоприобретатели - физические лица по заключаемому договору, то дополнительно предоставляются следующие документы:

1. Документы согласно пунктам 1,2,4 раздела III или согласно пунктам 1-5 раздела IV в зависимости от гражданства представителя.

При появлении новых выгодоприобретателей после заключения договора между Обществом и клиентом, клиент обязан предоставить на таких выгодоприобретателей заполненную анкету выгодоприобретателя и указанный выше пакет документов.

Если клиентом является организация, осуществляющая операции с денежными средствами или иным имуществом, указанная в статье 5 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – «Федеральный закон № 115-ФЗ»), или лицо, указанное в статье 7.1 Федерального закона № 115-ФЗ, идентификация выгодоприобретателя /выгодоприобретателей указанного клиента осуществляется по требованию Общества.

VII. Список документов, предоставляемых в отношении бенефициарного владельца:

При наличии бенефициарного владельца, предоставляются следующие документы:

1. Документы согласно пунктам 1, 2, 4 раздела III или согласно пунктам 1-5 раздела IV в зависимости от гражданства бенефициарного владельца.

Документы, исходящие от государственных органов иностранных государств, должны быть легализованы в посольстве (консульстве) РФ в стране регистрации юридического лица или, в случае применения положений Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов (заключена в Гааге 05 октября 1961 года), подлинность подписи, статуса, в котором выступало лицо, подписавшее документы, и подлинность печати, которой скреплены документы, должны быть удостоверены путем проставления апостиля компетентным органом государства, в котором эти документы были оформлены.

Документы, составленные на иностранном языке, предоставляются с заверенным переводом на русский язык.

Вышеуказанные правила о легализации (апостиле) и переводе не распространяются на документы, удостоверяющие личность, выданные компетентными органами иностранных государств, при условии наличия у иностранного гражданина документа, подтверждающего право законного пребывания на территории Российской Федерации.

При заключении клиентом с Обществом нескольких договоров, указанные документы предоставляются в одном экземпляре.

Общество вправе запросить иные документы в целях идентификации клиента, не предусмотренные настоящим Порядком.