

УТВЕРЖДЕН

Правлением

АО АКБ «НОВИКОМБАНК»

Дата заседания «24» октября 2025

Протокол № 104 от «24» октября 2025

ПОРЯДОК

взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК»

**с получателями финансовых услуг при осуществлении
профессиональной деятельности на рынке ценных
бумаг (раскрытие и предоставление информации,
рассмотрение обращений и жалоб)**

(версия 7.0)

Москва

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
II. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
III. ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ.....	10
IV. СОСТАВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИНФОРМАЦИИ	17
V. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ И ДОКУМЕНТОВ БАНКОМ ПО ТРЕБОВАНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	27
VI. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ	33
VII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	40
VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	44
IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	44
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 «ЗАПРОС НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ/ДОКУМЕНТОВ»	45

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями нормативных актов Российской Федерации:

- Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – Федеральный закон № 39-ФЗ);

- Федерального закона от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» (далее – Федеральный закон № 46-ФЗ);

- Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Федеральный закон № 123-ФЗ);

- Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 177-ФЗ);

- Федерального закона от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» (далее – Федеральный закон № 208-ФЗ);

- Указания Банка России от 17.12.2018 № 5014-У «О порядке определения инвестиционного профиля клиента инвестиционного советника, о требованиях к форме предоставления индивидуальной инвестиционной рекомендации и к осуществлению деятельности по инвестиционному консультированию» (далее – Указания Банка России № 5014-У);

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (далее – Базовый стандарт защиты прав БО);

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых
Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (в новой редакции), утвержденного Банком России;

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, утвержденного Банком России;

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников, утвержденного Банком России (далее – Базовый стандарт защиты прав ИС);

- Внутреннего стандарта НАУФОР «Требования к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов, а также услуг по совершению необеспеченных сделок»;

- Внутреннего стандарта НАУФОР «Кодекс деловой этики»;

- Внутреннего стандарта НАУФОР «Требования к предоставлению брокерами физическим лицам – получателям финансовых услуг информационных документов о финансовых инструментах» (далее – Внутренний стандарт брокера по ИД);

- Регламента доверительного управления активами в АО АКБ «НОВИКОМБАНК» (далее - Регламент доверительного управления);

- Регламента оказания услуг инвестиционного консультирования АО АКБ «НОВИКОМБАНК» (далее – Регламент инвестиционного консультирования).

1.2. Настоящий Порядок определяет состав предоставляемой получателю финансовых услуг информации, порядок и сроки предоставления информации АО АКБ «НОВИКОМБАНК» (далее – Банк), требования к осуществлению предложения финансовых инструментов физическим лицам, рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, а также ответственность Банка при оказании услуг, как профессиональным участником рынка ценных бумаг.

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

1.3. Информирование получателей финансовых услуг о возможности получения информации, связанной с оказанием финансовых услуг, правах и гарантиях в связи с обращением ценных бумаг, предусмотренных Федеральным законом № 46-ФЗ, при осуществлении Банком деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляется при заключении между Банком и получателем финансовых услуг договора на брокерское обслуживание, и/или договора о доверительном управлении, и/или договора счета депо, и/или договора инвестиционного консультирования.

1.4. Термины и определения, специально не определенные в настоящем Порядке, используются в значениях, установленных нормативными правовыми актами Банка России в сфере финансовых рынков и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

II. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1. В целях настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

Банк, брокер, управляющий, депозитарий, инвестиционный советник – Акционерный Коммерческий Банк «НОВИКОМБАНК» акционерное общество (АО АКБ «НОВИКОМБАНК»), выступающий в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг.

Договор на брокерское обслуживание – возмездный договор, заключаемый между Банком и ПФУ, в рамках которого Банк как брокер обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

Договор о доверительном управлении – договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами. Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между Банком и ПФУ.

Договор счета депо – договор об оказании услуг по учету прав на ценные бумаги, заключаемый между Банком и ПФУ.

Договор инвестиционного консультирования – договор об оказании консультационных услуг, заключаемый между инвестиционным советником и ПФУ, в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках которого инвестиционный советник предоставляет индивидуальные инвестиционные рекомендации.

Запрос – требование ПФУ о предоставлении информации, составленное и направленное в Банк в соответствии с разделом V настоящего Порядка.

Индивидуальная инвестиционная рекомендация (ИИР) – адресованная определенному клиенту и предоставляемая ему на основании договора инвестиционного консультирования информация, отвечающая одновременно признакам, изложенным в Базовом стандарте совершения инвестиционным советником операций на финансовом рынке.

Информационный документ – документ, содержащий основную информацию о финансовом инструменте, а также о связанных с ним рисках по виду финансового инструмента.

Квалифицированный инвестор – лицо, являющееся таковым в соответствии с пунктом 2 статьи 51.2 Федерального закона № 39-ФЗ либо лицо, признанное Банком квалифицированным инвестором в соответствии с Федеральным законом № 39-ФЗ в порядке, установленном Правилами признания АО АКБ «НОВИКОМБАНК» юридических и физических лиц квалифицированными инвесторами.

Клиент (инвестор) – юридическое или физическое лицо, заключившее с Банком договор на брокерское обслуживание, и/или договор о доверительном управлении, и/или договор счета депо, и/или договор инвестиционного консультирования.

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

Место обслуживания получателей финансовых услуг – офисы Банка, в которых Банком оказываются консультации по брокерскому, депозитарному обслуживанию, управлению ценными бумагами и инвестиционному консультированию, предназначенные для заключения договоров на брокерское обслуживание, и/или договоров о доверительном управлении, и/или договоров счета депо, и/или договоров инвестиционного консультирования, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг. Перечень мест обслуживания размещен на сайте Банка в разделах «Брокерское обслуживание», «Доверительное управление», «Депозитарное обслуживание» и «Инвестиционное консультирование», а также в Местах обслуживания получателей финансовых услуг.

Обращение – обращение (жалоба) направленное ПФУ Банку содержащее информацию о возможном нарушении Банком прав и интересов ПФУ.

Облигация со структурным доходом – облигация, размер дохода по которой зависит от наступления или не наступления одного или нескольких обстоятельств, указанных в абзаце втором подпункта 23 пункта 1 статьи 2 Федерального закона № 39-ФЗ и которые соответствуют требованиям, предусмотренным частью 13 статьи 11 Федерального закона от 11.06.2021 № 192-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Паспорт финансового инструмента – документ, содержащий ключевую информацию о финансовом инструменте, необходимую для оценки характеристик, расходов и рисков, связанных с приобретением сложного финансового инструмента.

Поручение – указание клиента брокеру совершить одну или несколько сделок с имуществом клиента в соответствии с договором на брокерское обслуживание.

Получатель финансовых услуг (ПФУ)¹:

– клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Банком договор на брокерское обслуживание,

¹ Под Получателем финансовых услуг понимается, в том числе, уполномоченный им представитель. Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

и/или договор о доверительном управлении, и/или договор счета депо, и/или договор инвестиционного консультирования;

- физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших клиентов Банка;
- физическое или юридическое лицо, договор на брокерское обслуживание, и/или договор о доверительном управлении, и/или договор счета депо, и/или договор инвестиционного консультирования, с которым прекращен (бывший клиент).

Предложение финансовых инструментов, продуктов и услуг – адресованная определенному лицу или неопределенному кругу лиц информация, направленная на побуждение к приобретению определенных финансовых инструментов, к заключению определенных договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, к приобретению определенных банковских продуктов и (или) услуг, за исключением информации в форме ИИР.

Сайт Банка – сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Сложные финансовые инструменты – финансовые инструменты, по которым сумма, подлежащая возврату клиенту, подвержена прямо или косвенно (полностью или частично) рыночным колебаниям:

- внебиржевой форвардный договор;
- внебиржевой опционный договор «колл»;
- внебиржевой опционный договор «пут»;
- внебиржевой договор своп;
- внебиржевой договор валютный своп;
- внебиржевой договор о будущей процентной ставке (FRA);
- внебиржевой договор overnight index swap (OIS);
- внебиржевой барьерный опционный договор;
- субординированная облигация;
- структурная облигация с возможностью досрочного автопогашения;
- структурная облигация со встроенным кредитным риском;

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

- структурная облигация с доходностью, зависящей от значения индекса;
- облигация со структурным доходом.

Тестирование - тестирование физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, предусмотренное статьей 51.2-1 Федерального закона N 39-ФЗ.

Финансовая услуга:

- исполнение поручения на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
- доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
- услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению обездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав;
- консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производственными финансовыми инструментами, путем предоставления ИИР.

Термины, специально неопределенные по тексту настоящего Порядка, применяются в значениях, определенных Федеральным законом № 39-ФЗ, нормативными актами Банка России, базовыми и внутренними стандартами и правилами СРО (вместе – стандарты СРО), иными нормативными правовыми актами.

2.2. В целях настоящего Порядка используются следующие сокращения:

НАУФОР – Национальная ассоциация участников финансового рынка.

СВК ПУРЦБ – Служба внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг.

СРО – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», членом которой является Банк.

III. ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

3.1. С целью минимизации возможностей для мошенничества, манипулирования ценами, недобросовестной конкуренции, нарушения прав ПФУ, совершения других противоправных действий на финансовом рынке, нарушения требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО, внутренних нормативных документов Банка, а также для поддержания высоких профессиональных и морально-этических норм Банк осуществляет свою деятельность на основе следующих принципов:

- законность;
- профессионализм и компетентность;
- справедливость;
- независимость;
- добросовестность;
- конфиденциальность;
- транспарентность;
- ответственность.

3.2. Законность

3.2.1. Банк осуществляет свою профессиональную деятельность на финансовом рынке в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО, внутренних нормативных документов Банка.

3.2.2. Банк обеспечивает меры по защите интересов ПФУ через соответствие внутренних процедур требованиям законодательства

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО.

3.2.3. Банк разрабатывает и соблюдает меры, направленные на обеспечение защиты активов клиентов, на недопущение хищения средств клиентов, защиту от внутреннего и внешнего мошенничества, при организации своей работы руководствуется принципом «знай своего клиента».

3.2.4. Банк создает и использует действенные и эффективные механизмы управления и контроля за своей деятельностью, способствующие добросовестному и ответственному поведению, обеспечению финансовой устойчивости и непрерывности деятельности Банка, осуществлению эффективных процедур по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и моделей поведения работников.

3.2.5. Банк стремится к созданию системы корпоративного управления, соответствующей масштабам деятельности Банка, включающую в себя обеспечение и поддержание эффективной и действенной системы управления рисками и внутреннего контроля.

3.3. Профессионализм и компетентность

3.3.1. Банк стремится к тому, чтобы его работники обладали необходимым опытом, знаниями, квалификацией, компетенциями и навыками, требуемыми для выполнения ими своих обязанностей. Банк осуществляет подбор персонала, руководствуясь, в первую очередь, указанными требованиями.

3.3.2. Банк содействует совершенствованию и поддержанию опыта, знаний, компетенций и навыков своих работников на должном уровне, организуя обучение своих работников в целях повышения их квалификации и уровня профессионализма в соответствии с требованиями и в порядке, установленными законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, стандартами СРО и внутренними документами Банка.

3.3.3. Банк содействует развитию культуры добросовестного поведения работников.

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

3.3.4. Банк принимает все меры для того, чтобы оказать услугу клиенту наиболее качественно.

3.4. Справедливость

3.4.1. При исполнении своих трудовых обязанностей работник Банка должен действовать исключительно в интересах клиента и в строгом соответствии с его указаниями.

3.4.2. Законные права и интересы клиентов ставятся выше интересов Банка, заинтересованности его работников в получении материальной и (или) личной выгоды. Банк не злоупотребляет своими правами и (или) не ущемляет интересы клиентов, а при исполнении поручений клиента соблюдает приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

3.4.3. Банк обеспечивает справедливое и равное отношение ко всем клиентам, которым оказываются услуги в процессе осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг. Банк не устанавливает приоритет интересов одного клиента или группы клиентов перед интересами другого клиента (других клиентов).

3.4.4. Банк при оказании услуг относится непредвзято ко всем клиентам (потенциальным клиентам), исключая дискриминацию по половому, расовому, национальному признакам.

3.4.5. Банк заботится об интересах клиентов с тем, чтобы клиенты были заинтересованы в долгосрочных отношениях, сохраняя доверие к Банку и к финансовой индустрии в целом.

3.4.6. Банк оказывает помощь и содействие в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями финансовых услуг наравне с иными лицами.

3.4.7. Банк предпринимает необходимые действия по определению и удовлетворению потребностей клиентов с учетом их ожиданий и финансовых возможностей, осуществляет надлежащее консультирование ПФУ при предоставлении им финансовых услуг, способствующее повышению финансовой грамотности ПФУ,

обеспечивает соответствие финансовых услуг, предлагаемых ПФУ, их потребностям и знаниям.

3.4.8. Банк разрабатывает меры по предотвращению конфликта интересов при проведении операций на финансовом рынке/предоставлении финансовых услуг через соответствие внутренних процедур стандартам СРО по предотвращению конфликта интересов.

3.4.9. В случае возникновения конфликта интересов Банк предпринимает все необходимые меры для его разрешения в пользу клиента.

3.5. Независимость

3.5.1 Банк в процессе осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг не допускает предвзятости, зависимости от третьих лиц, которые могут нанести ущерб законным правам и интересам клиента.

3.6. Добросовестность

3.6.1. Банк осуществляет свою деятельность разумно и добросовестно, то есть с той степенью осмотрительности и заботливости, которая требуется от него с учетом специфики профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг и практики делового оборота; не совершает действий, нарушающих права и интересы других участников финансового рынка, а также клиентов; не пытается получить необоснованные преимущества перед другими участниками финансового рынка.

3.6.2. Банк конкурирует с другими участниками финансового рынка в цивилизованной форме, в рамках, соответствующих требованиям законодательных и нормативных актов, стандартов СРО, в первую очередь, за счет повышения качества работы и профессионализма персонала Банка, основываясь на лучших практиках финансового рынка, не используя недобросовестные практики, содействуя реализации эффективного процесса рыночного ценообразования на финансовые услуги.

3.6.3. Банк не препятствует переходу клиента на обслуживание к другому участнику финансового рынка.

3.6.4. Работники Банка обязаны ответственно и справедливо относиться друг к другу, к клиентам, другим субъектам и участникам отношений на рынке ценных бумаг.

3.6.5. Работники Банка обязаны воздерживаться от необоснованной публичной критики в адрес друг друга, публичных обсуждений друг друга, наносящих ущерб и подрывающих репутацию друг друга, а также других субъектов и участников отношений на рынке ценных бумаг.

3.6.6. Банк выполняет неформальные договоренности с другими участниками финансового рынка с разумной степенью тщательности и осмотрительности, неукоснительно соблюдает свои обязательства перед получателями финансовых услуг, строит отношения с ними на принципах добросовестности, достоверности, полного раскрытия необходимой информации.

3.7. Конфиденциальность

3.7.1. Банк обеспечивает меры для защиты от рисков, связанных с доступом работников Банка к информации, являющейся сведениями ограниченного доступа, в процессе осуществления ими профессиональной деятельности, а также в случае их увольнения, такие как:

3.7.1.1 использование механизма отложенных выплат в системе компенсации и вознаграждения персонала в отношении отдельных категорий работников;

3.7.1.2 разработка комплекса мер, внутренних процедур и документов, регулирующих взаимоотношения членов органов управления и работников Банка по сохранению конфиденциальности и неиспользованию в личных целях информации, полученной в процессе исполнения работником своих функциональных обязанностей;

3.7.1.3 разработка комплекса мер, внутренних процедур и документов по соблюдению требований законодательства Российской Федерации в части защиты персональных данных клиентов;

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

3.7.1.4 разработка комплекса мер, внутренних процедур и документов по информационной безопасности, обеспечивающих безопасность получения, обработки, обмена и хранения персональных данных клиентов при взаимодействии с иными участниками финансового рынка, посредством аппаратно-программного обеспечения в целях минимизации регуляторного риска, риска потери деловой репутации и иных неблагоприятных ситуаций.

3.7.2. Работники в своей деятельности руководствуются внутренними нормативными документами Банка, регламентирующими порядок работы со сведениями ограниченного доступа.

3.7.3. Руководствуясь принятыми на себя при заключении трудового договора с Банком обязательствами об обеспечении конфиденциальности сведений ограниченного доступа, работники Банка не разглашают имеющуюся в их распоряжении информацию, относимую к сведениям ограниченного доступа, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3.7.4. Работники Банка не должны стремиться получить доступ к сведениям ограниченного доступа, не связанным с их должностными обязанностями.

3.7.5. Работники Банка не имеют права использовать сведения ограниченного доступа для занятия любой другой деятельностью, которая в качестве конкурирующей может нанести ущерб Банку либо привести к негативным имущественным последствиям для клиента.

3.8. Транспарентность

3.8.1. Банк осуществляет раскрытие информации о своем правовом статусе, финансовом состоянии, операциях с финансовыми инструментами в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в т.ч. нормативных актов Банка России, стандартов СРО с учетом особенностей раскрытия и предоставления информации, установленных постановлениями Правительства Российской Федерации, решениями Совета директоров Банка России, а также решениями коллегиальных органов Банка.

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

3.8.2. Банк стремится обеспечивать объективность, достоверность и точность информации, касающейся финансового рынка, как напрямую предоставляемой ПФУ, контрагентам и Банку России при любых формах ее опубликования и предоставления.

3.8.3. Банк обеспечивает взаимодействие с Банком России на открытой и доверительной основе, предоставляет всю имеющуюся у Банка информацию согласно запросу Банка России в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.8.4. Банк обеспечивает предоставление финансовых услуг на основе понятных и доступных ПФУ (без дополнительных издержек на своевременное получение информации) правил и условий их предоставления, включая правила взимания и порядок определения размера взимаемого вознаграждения за предоставляемую услугу, а также иных издержек, связанных с ее предоставлением.

3.8.5. Вся информация, предоставляемая работниками Банка клиентам, является объективной, не допускающей двусмысленной трактовки и правдивой (не вводящей в заблуждение).

3.9. **Ответственность**

3.9.1. Банк принимает на себя ответственность за допущенные им нарушения законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО.

3.9.2. Банк обеспечивает рассмотрение обращений и жалоб ПФУ в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, стандартами СРО и внутренними документами Банка.

3.9.3. При исполнении своих обязанностей работники Банка обеспечивают надлежащее исполнение обязательств, принятых на себя Банком в соответствии с условиями договоров с клиентами.

3.9.4. Банк не освобождает себя от ответственности и не ограничивает свою ответственность за риски, которые находятся под его контролем, а также в отношениях с лицами, не являющимися квалифицированными инвесторами, даже в случаях, когда это возможно по закону, если это приведет к несбалансированности

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

отношений с клиентами и позволит снизить мотивацию соблюдения их интересов.

3.9.5. В случае возникновения убытков у клиента вопросы их возмещения регулируются в соответствии с условиями договоров, заключенных между Банком и клиентом, и действующим законодательством Российской Федерации.

IV. СОСТАВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИНФОРМАЦИИ

4.1. Банк, предлагающий ПФУ услуги на рынке ценных бумаг в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг, обязан предоставить ПФУ для ознакомления следующие документы и информацию в Местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Банка в разделах «Брокерское обслуживание», «Доверительное управление», «Депозитарное обслуживание», «Инвестиционное консультирование»):

- о полном и сокращенном фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка, а также изображение знака обслуживания;
- об адресе Банка, адресах офисов Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе сайта Банка;
- о лицензиях Банка на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии (копии лицензий на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг);
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (его наименование, адрес и телефоны);
- о дате внесения сведений об инвестиционном советнике в единый реестр инвестиционных советников;

- о членстве Банка в СРО с указанием наименования, адреса сайта в сети «Интернет» и стандартах по защите прав и интересов ПФУ такой СРО;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг с указанием наименования такого органа и адреса его сайта в сети «Интернет»;
- о финансовых услугах, оказываемых Банком на основании договора на брокерское обслуживание, и/или договора о доверительном управлении, и/или договора счета депо, и/или договора инвестиционного консультирования, и дополнительных услугах Банка как брокера, и/или управляющего, и/или депозитария, в том числе оказываемых Банком за дополнительную плату;
- о порядке получения финансовых услуг Банка, в том числе документах, связанных с оказанием финансовых услуг, и документах, которые должны быть предоставлены ПФУ для ее получения;
- о размере платы за оказание финансовых услуг инвестиционным советником;
- о договорах с третьими лицами, предусматривающими выплату вознаграждения за предоставление клиентам ИИР (при наличии);
- о способах и адресах направления обращений/жалоб на Банк, как брокера, и/или управляющего, и/или депозитария, и/или инвестиционного советника, в Банк, в СРО, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;
- о перечне оснований для отказа в рассмотрении обращений/жалоб ПФУ;
- о способах защиты прав ПФУ, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования споров, в том числе о претензионном порядке урегулирования споров;
- о способах и порядке изменения условий договора о доверительном управлении, и/или договора счета депо;

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

- копию документа о государственной регистрации Банка в качестве юридического лица (по запросу);
- сведения об уставном капитале, о размере собственных средств Банка и его резервном фонде (по запросу).

В дополнение к информации, предусмотренной п.4.1 настоящего Порядка выше, Банк как брокер размещает в разделе «Брокерское обслуживание» Сайта Банка:

1) ключевую информацию о договоре на брокерское обслуживание, в том числе о условиях и рисках, связанных с его исполнением, отвечающую требованиям п.2.4.2 Базового стандарта защиты прав БО (по форме Приложения № 5 к Регламенту оказания брокерских услуг на финансовых рынках АО АКБ «НОВИКОМБАНК»; далее – Ключевая информация);

2) внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре на брокерское обслуживание и (или) в Ключевой информации;

3) декларацию о рисках, связанных с инвестированием на финансовых рынках, включающую декларации о рисках, указанные в подпункте 2 пункта 2.4.1, пунктах 2.4.3 и 2.5.1 Базового стандарта защиты прав БО с учетом условий Регламента оказания брокерских услуг на финансовых рынках АО АКБ «НОВИКОМБАНК» (по форме Приложения № 4 к Регламенту оказания брокерских услуг на финансовых рынках АО АКБ «НОВИКОМБАНК»).

До заключения договора на брокерское обслуживание Банк предоставляет ПФУ:

- Ключевую информацию;
- декларацию о рисках, связанных с инвестированием на финансовых рынках, включающую сведения, указанные в подпунктах 3-7 пункта 2.4.1 Базового стандарта защиты прав БО.

Ключевая информация предоставляется ПФУ до предоставления иных документов при заключении договора на брокерское обслуживание.

При заключении договора на брокерское обслуживание Банк уведомляет физическое лицо – ПФУ о наличии информационных документов о финансовых инструментах, указанных в пункте 2.1 Внутреннего стандарта брокера по ИД, а также об их размещении в разделе «Брокерское обслуживание» Сайта Банка, и рекомендует ознакомиться с информационными документами до начала подачи поручений.

До начала совершения соответствующих сделок (операций) в рамках Регламента оказания брокерских услуг на финансовых рынках Банк как брокер предоставляет ПФУ – физическому лицу следующие декларации о рисках:

- декларацию о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;
- декларацию о рисках приобретения акций в процессе их первичного публичного предложения;
- декларации о рисках совершения иных сделок (операций), предусмотренные внутренним стандартом СРО (при наличии).

При заключении договора о доверительном управлении Банк информирует ПФУ о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора о доверительном управлении путем предоставления ПФУ декларации о рисках, связанных с осуществлением операций на рынке ценных бумаг (Приложение № 5 к Регламенту доверительного управления).

При заключении договора инвестиционного консультирования Банк информирует ПФУ о рисках, связанных с исполнением договора инвестиционного консультирования путем предоставления ему декларации о рисках, связанных с исполнением договора инвестиционного консультирования (Приложение № 4 к Регламенту инвестиционного консультирования).

Действующие редакции деклараций о рисках круглосуточно и бесплатно доступны ПФУ для ознакомления и использования в соответствующих разделах «Брокерское обслуживание», «Доверительное управление», «Депозитарное обслуживание», Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

«Инвестиционное консультирование» сайта Банка, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка не доступен для посещения.

Декларации о рисках составляются и предоставляются ПФУ в той же форме, в которой с ПФУ заключается договор на брокерское обслуживание, и/или договор о доверительном управлении, и/или договор инвестиционного консультирования. Способ предоставления такой информации должен позволять зафиксировать факт и дату ее предоставления.

4.2. Банк при приобретении у него ценных бумаг Клиентом либо при приобретении Банком ценных бумаг по поручению Клиента обязан по требованию Клиента, помимо информации, состав которой определен федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, предоставить Клиенту следующую информацию:

- сведения о регистрации выпуска этих ценных бумаг, в том числе регистрационный номер этого выпуска;
- сведения, содержащиеся в решении о выпуске этих ценных бумаг и проспекте этих ценных бумаг;
- сведения о кредитных рейтингах, присвоенных кредитным рейтинговым агентством или иностранным кредитным рейтинговым агентством, осуществляющим в соответствии со своим личным законом рейтинговую деятельность, этим ценным бумагам, эмитенту этих ценных бумаг (в случае присвоения кредитного рейтинга этим ценным бумагам, кредитного рейтинга эмитенту этих ценных бумаг), а также сведения об их подтверждении, пересмотре или отзыве.

4.3. Банк при отчуждении ценных бумаг Клиентом обязан по требованию Клиента, помимо информации, состав которой определен федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, предоставить информацию о:

- ценах этих ценных бумаг на организованных торгах в течение 6 (шести) недель, предшествовавших дате предъявления клиентом запроса о предоставлении информации, если эти ценные бумаги

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

включены в котировальный список биржи, либо сведения об отсутствии этих ценных бумаг в котировальных списках бирж;

- ценах, по которым эти ценные бумаги покупались и продавались Банком в течение 6 (шести) недель, предшествовавших дате предъявления клиентом запроса о предоставлении информации, либо сведения о том, что такие операции не проводились.

4.4. В случае если Банк оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, помимо информации, указанной в пункте 4.1 настоящего Порядка, Банк предоставляет ПФУ по его запросу следующую информацию:

- инвестиционную декларацию паевого инвестиционного фонда;

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

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

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

4.5. В случае если Банк оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, помимо информации, указанной в пункте 4.1 настоящего Порядка, Банк предоставляет ПФУ по его запросу следующую информацию о таких договорах:

- спецификация договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае если базисным активом

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

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).

4.6. Банк предоставляет Клиентам, не являющимся квалифицированными инвесторами, до принятия от них поручений на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, следующую информацию:

- о ценах спроса и ценах предложения таких ценных бумаг и производных финансовых инструментов либо об иных обстоятельствах, информация о которых необходима в силу характера сделки, в соответствии с Регламентом оказания брокерских услуг на финансовых рынках АО АКБ «НОВИКОМБАНК»;

- о расходах, возмещаемых Клиентом брокеру в связи с исполнением поручений, а также о размере вознаграждения брокера или порядке его определения.

4.6.1 Информация о расходах, возмещаемых Клиентом в связи с исполнением поручения, и о размере вознаграждения брокера предоставляется Клиенту путем размещения ее на сайте Банка.

4.6.2 Информация, указанная во втором абзаце пункта 4.6 настоящего Порядка, предоставляется брокером Клиенту:

- в устной форме при принятии поручения посредством телефонной связи;

– посредством торговой системы, если клиент использует для подачи поручения информационно-торговую систему QUIK.

4.6.3 Банк не предоставляет информацию, указанную во втором абзаце пункта 4.6 настоящего Порядка, в случае, если Клиент подает поручение на бумажном носителе, содержащее указание цены (за исключением указания исполнить его по рыночной цене), а также в иных случаях, предусмотренных Регламентом оказания брокерских услуг на финансовых рынках АО АКБ «НОВИКОМБАНК».

4.7. Банк предоставляет Клиентам, не являющимся квалифицированными инвесторами, следующую информацию о налоговой ставке и порядке уплаты налогов в отношении доходов по указанным иностранным ценным бумагам, не требующим проведения тестирования:

4.7.1. о размере налоговой ставки и порядке уплаты налогов в отношении дохода по иностранным ценным бумагам, установленных законодательством иностранного государства для физических лиц – налоговых резидентов Российской Федерации, не являющихся гражданами и (или) налоговыми резидентами такого иностранного государства;

4.7.2. о размере налоговой ставки и порядке уплаты налогов в отношении дохода по иностранным ценным бумагам, установленных законодательством Российской Федерации для физических лиц – налоговых резидентов Российской Федерации;

4.7.3. о возможности применения зачета суммы налога, уплаченного (удержанного) в иностранном государстве к сумме налога, подлежащему уплате на территории Российской Федерации (в соответствии с применимыми соглашениями об избежании двойного налогообложения) (при наличии);

4.7.4. о лице, исполняющем в соответствии с законодательством Российской Федерации функции налогового агента в отношении дохода по иностранной ценной бумаге (при наличии налогового агента) и о необходимости самостоятельного расчета и уплаты налога физическим лицом (в случае, если указанная необходимость
Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

предусмотрена российским или иностранным законодательством о налогах и сборах), в том числе, о порядке и сроках подачи налоговой декларации (в случае, если указанная необходимость предусмотрена российским или иностранным законодательством о налогах и сборах).

4.8. Информация, указанная в пунктах 4.7.1 – 4.7.4, предоставляется Клиентам путем размещения на сайте Банка гиперссылки на сайт организатора торговли или иного лица в сети «Интернет», на котором раскрыта данная информация.

4.9. Банк информирует физическое лицо – ПФУ о финансовых инструментах, перечень которых определен Внутренним стандартом брокера по ИД, посредством предоставления информационного документа.

Информационные документы предоставляются физическим лицам – ПФУ независимо от того, осуществляет Банк предложение финансовых инструментов или не осуществляет.

Предоставление физическим лицам – ПФУ информационных документов осуществляется:

- путем размещения информационных документов на сайте Банка в разделе «Брокерское обслуживание»;

- на странице сайта Банка, содержащей гиперссылку для скачивания клиентом – физических лицом дистрибутива информационно-торговой системы QUIK, путем размещения гиперссылки на страницу сайта Банка, на которой размещены информационные документы о финансовых инструментах;

- путем предоставления информационного документа на бумажном носителе в Местах обслуживания получателей финансовых услуг до принятия поручения на совершение сделки с финансовыми инструментами, определенными Внутренним стандартом брокера по ИД. В случае, если информационный документ был ранее предоставлен физическому лицу – ПФУ на бумажном носителе и информация в нем существенно не изменилась, повторное предоставление информационного документа на бумажном носителе не производится, за исключением случаев требования физическим

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

лицом – ПФУ повторного предоставления такого информационного документа на бумажном носителе.

4.10. Банк информирует клиента – физического лица в связи с признанием его квалифицированным инвестором в соответствии с требованиями п.2.6 Базового стандарта защиты прав БО в порядке, установленном Правилами признания АО АКБ «НОВИКОМБАНК» юридических и физических лиц квалифицированными инвесторами.

4.11. Банк как брокер осуществляет тестирование клиента-физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, в отношении совершения видов сделок (договоров), указанных в разделе 6 Базового стандарта защиты прав БО, в соответствии с условиями Регламента оказания брокерских услуг на финансовых рынках АО АКБ «НОВИКОМБАНК».

4.12. Банк как депозитарий по требованию предоставляет бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы запросов о предоставлении информации, указанной в пункте 4.1 настоящего Порядка, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.

4.13. Банк как депозитарий по требованию предоставляет наследникам информацию о документах, необходимых для перехода права собственности на принадлежащие депоненту ценные бумаги по наследству к другим лицам в соответствии с завещанием или федеральным законом.

Банк предоставляет указанную информацию в Местах обслуживания получателей финансовых услуг и на сайте Банка.

4.14. Инвестиционный советник предоставляет ПФУ информацию, предусмотренную пунктами 2.1 и 2.2 Базового стандарта защиты прав ИС, в письменной форме на бумажном носителе до предоставления иных документов при заключении договора инвестиционного консультирования в Местах обслуживания получателей финансовых услуг.

4.15. Банк размещает на своем сайте гиперссылки на сайты иных организаций в сети «Интернет», на которых размещены информационные материалы, предназначенные для повышения финансовой грамотности инвесторов, включающие описание особенностей финансовых инструментов, сделок и операций с ними, а также описание рисков, связанных с финансовыми инструментами, сделками и операциями на рынке ценных бумаг.

V. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ И ДОКУМЕНТОВ БАНКОМ ПО ТРЕБОВАНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. Для получения информации, перечисленной в пунктах 4.2 – 4.5 раздела IV настоящего Порядка, ПФУ должен направить в Банк запрос на предоставление ему информации одним из способов, указанных в пункте 5.2 настоящего Порядка. Рекомендуемая форма запроса приведена в Приложении № 1 к Порядку.

Запрос должен быть составлен в письменной форме и подписан ПФУ (для юридического лица: единоличным исполнительным органом или представителем по доверенности, скреплен печатью клиента; для физического лица: лично или представителем по доверенности).

В случае подписания запроса ПФУ по доверенности к запросу необходимо приложить надлежащим образом заверенную копию такой доверенности или саму доверенность.

5.2. Запрос на предоставление информации может быть представлен ПФУ в Банк любым из перечисленных ниже способов:

- лично;
- представителем по доверенности, оформленной надлежащим образом;
- заказным письмом с уведомлением о вручении.

5.3. Ответ на запрос на предоставление информации и запрашиваемые документы направляются Банком способом, указанным в запросе:

- лично ПФУ;
- представителю ПФУ при наличии у него надлежащим образом оформленной доверенности;
- заказным письмом;
- на адрес электронной почты, указанный в запросе.

5.4. Банк предоставляет по запросу информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пунктах 2.1, 2.2, 2.5 Базового стандарта защиты прав ИС, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (за исключением ИИР, предоставляемой в соответствии с пунктом 3.20 Указания Банка России № 5014-У), одним из способов, указанных в запросе, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса, за исключением случаев, указанных в абзацах втором – шестом настоящего пункта.

Банк как брокер предоставляет по запросу ПФУ:

- информацию о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые ПФУ должен будет уплатить Банку за предоставление ему финансовой услуги по брокерскому обслуживанию;
- документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Банком по поручению такого ПФУ (или) лица, с которым прекращен договор на брокерское обслуживание информацию (в том числе после прекращения договора на брокерское обслуживание);

Банк предоставляет по запросу ПФУ и (или) лица, с которым прекращен договор на брокерское обслуживание информацию (документы), указанные в пунктах 4.4 – 4.5 и абзацах третьем – четвертом пункта 5.4 настоящего Порядка, в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России, а в случае, если такие сроки не установлены – в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса.

Информация (документы) предоставляются способом, которым направлен запрос ПФУ, либо способом, предусмотренным условиями договора на брокерское обслуживание. Если при направлении запроса Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

ПФУ указал способ предоставления информации (документов), они предоставляются способом, указанным в запросе ПФУ.

Требование о предоставлении Банком как брокером информации (документов) по запросу ПФУ и (или) лица, с которым прекращен договор на брокерское обслуживание, не распространяется на информацию (документы), в отношении которых истек срок хранения, определенный законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России, а также информацию (документы), составленные на основании записей внутреннего учета, в отношении которых истек срок хранения, определенный законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России.

Предоставление Банком, как брокером и третьим лицом, действующим по поручению брокера от его имени и за его счет, информации ПФУ, в том числе информации рекламного характера, осуществляется на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка как управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые ПФУ должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги по доверительному управлению должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения управляющим такого запроса.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка как депозитария, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые клиент (потенциальный клиент) должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения депозитарием соответствующего запроса.

Заверенная копия договора о доверительном управлении, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре о доверительном управлении, действующих на дату, указанную в Порядке взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

запросе в рамках срока действия договора о доверительном управлении, отчеты о деятельности Банка как управляющего должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня получения запроса, направленного Банку в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения договора о доверительном управлении, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Заверенная копия договора инвестиционного консультирования, документы, подтверждающие ознакомление Клиента с перечнем ценных бумаг, сделок с финансовыми инструментами, в отношении которых Банком 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 портфеле клиента, документы и (или) аудиозаписи, содержащие согласие клиента с его инвестиционным профилем (инвестиционными профилями), а также указание даты и времени получения Банком согласия Клиента с инвестиционным профилем Клиента должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Банку в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения договора инвестиционного консультирования, 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

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Банку в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет с даты их отмены или признания утратившими силу.

5.5. За предоставление информации, указанной в настоящем Порядке, с ПФУ оплата Банком не взимается.

5.6. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом Банка.

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

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

Брокер обеспечивает предоставление ПФУ информации без затрат или совершения ПФУ дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.8. Запросы поступают в структурные подразделения Банка, осуществляющие профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг. Сроки подготовки и направления ответов на запросы установлены пунктом 5.4 настоящего Порядка.

5.9. Банк исключает препятствия к осуществлению Клиентом (потенциальным клиентом) в местах, предназначенных для обслуживания ПФУ, фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким Клиентом (потенциальным клиентом), за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации. В случаях, когда Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

фотосъемка, аудио- и видеозапись может привести к нарушению законодательства Российской Федерации, Банк фиксирует для Клиента (потенциального клиента) факт невозможности их проведения и сообщает в устной форме мотивированную причину. По запросу Клиента (потенциального клиента) Банк предоставляет способом, указанным в договоре, письменное заключение о причине отказа в фотосъемке, аудио- и (или) видеозаписи.

5.10. В случае обслуживания ПФУ с ограниченными возможностями Банк при наличии такой возможности обеспечивает заключение договора и оказание финансовых услуг с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика в места обслуживания, а также возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора и иных документов, подписываемых получателями финансовых услуг, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами информации о финансовых услугах наравне с другими лицами.

5.11. Информация, размещенная на сайте Банка, круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка не доступен для посещения.

5.12. Банк предоставляет ПФУ доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов. Не допускается предоставление информации, которая вводит ПФУ в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

VI. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

6.1. Банк при предложении финансовых инструментов физическим лицам придерживается следующих принципов обеспечения защиты прав и интересов физических лиц:

- Недопустимость навязывания финансового инструмента:
 - ✓ Банк не вправе обуславливать приобретение одних финансовых инструментов обязательным приобретением иных финансовых инструментов, за исключением случаев, если это является необходимым условием для приобретения и (или) владения соответствующими финансовыми инструментами, а также при предложении комбинации финансовых инструментов;
 - ✓ Банк не вправе предлагать финансовый инструмент вопреки явно выраженному отказу физического лица от получения предложения (предложений) финансового инструмента (финансовых инструментов).
- Обеспечение надлежащего информирования о предлагаемом финансовом инструменте, в том числе:
 - ✓ о характеристиках финансового инструмента;
 - ✓ о структуре расходов, связанных с приобретением, владением и продажей финансового инструмента (то есть видах расходов, порядке их формирования);
 - ✓ о наличии ограничений на вторичное обращение финансового инструмента (досрочного прекращения договора, являющегося производным финансовым инструментом), в том числе порядке возврата денежных средств (имущества), о структуре связанных с этим издержек;
 - ✓ о существенных рисках, связанных с финансовым инструментом.

Информирование о предлагаемом финансовом инструменте осуществляется Банком на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений. Не допускается

предоставление информации, которая вводит в заблуждение относительно предлагаемого финансового инструмента.

6.2. Банк осуществляет предложение финансового инструмента и предоставляет информацию по нему физическому лицу в устной (в том числе с использованием телефонной связи), письменной и (или) электронной форме, в том числе посредством сети «Интернет», в доступной форме (с использованием хорошо читаемых шрифтов, форматов) с разъяснением при необходимости специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и иных нормативных правовых актах Российской Федерации, в том числе нормативных актах Банка России.

6.3. В рамках предложения финансовых инструментов физическим лицам Банк представляет информацию о себе:

- фамилия и имя, должность работника, осуществляющего соответствующее предложение (при личном общении с физическим лицом);
- наименование лица, осуществляющего предложение финансового инструмента (с указанием его статуса в случае, если предложение осуществляется третьим лицом, привлеченным Банком).

Предоставление указанной информации осуществляется Банком устно при личном общении с физическим лицом или путем ее включения в текст направляемого сообщения, либо, в случаях наличия соответствующего соглашения между Банком и физическим лицом, иным способом, в том числе путем направления сообщения с заранее согласованного адреса электронной почты, номера телефона.

По требованию физического лица Банк также предоставляет следующую информацию:

- ✓ о лицензиях Банка на осуществление деятельности на финансовом рынке;
- ✓ контактные данные Банка: телефон, адрес электронной почты, адрес сайта, данные об официальном адресе, адресе фактического местонахождения (в случае отличия официального адреса от адреса фактического местонахождения Банка);

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

✓ о способах и адресах направления обращений/жалоб в Банк и/или в СРО, членом которой является Банк.

6.4. В случае предложения Банком сложных финансовых инструментов физическому лицу информирование о финансовом инструменте осуществляется путем предоставления ему паспорта финансового инструмента.

Информирование физического лица о финансовом инструменте, не относящемся к сложным финансовым инструментам, может осуществляться как путем предоставления ему паспорта соответствующего финансового инструмента, так и иным способом по выбору Банка. Информация, содержащаяся в паспорте финансового инструмента, должна обновляться Банком в течение всего времени предложения соответствующего финансового инструмента (с указанием даты последнего обновления информации).

Паспорт финансового инструмента, определенного как сложный финансовый инструмент, разрабатывается эмитентом или разработчиком данного финансового инструмента и размещается в открытом доступе на своих сайтах в сети «Интернет» по своему усмотрению. Если паспорт сложного финансового инструмента не был разработан эмитентом или разработчиком финансового инструмента, то Банк обязан самостоятельно разработать паспорт такого финансового инструмента.

Паспорт финансового инструмента не должен содержать индивидуальную инвестиционную рекомендацию, сведения рекламного характера.

6.5. Банк не предоставляет информацию (часть информации) о предлагаемом финансовом инструменте в случае, если физическое лицо выразило отказ от получения соответствующей информации (части информации). При предложении финансового инструмента, информация о котором ранее предоставлялась физическому лицу, предоставление данной информации повторно не осуществляется, за исключением случаев, если с момента предыдущего предоставления

информации она существенно изменилась, или случаев требования физического лица о повторном ее предоставлении.

6.6. Предложением финансового инструмента не является:

– размещаемая на сайте в сети «Интернет» или предоставляемая через информационные и торговые системы, мобильное приложение или иным способом информация о перечне финансовых инструментов, в отношении которых Банк предоставляет услуги физическим лицам, в том числе:

✓ о перечне финансовых инструментов, доступных к приобретению в рамках брокерского обслуживания;

✓ о перечне финансовых инструментов, доступных к приобретению по решению Банка как управляющего, действующего в интересах клиента (в том числе в рамках конкретной инвестиционной декларации);

✓ о перечне финансовых инструментов, в отношении которых осуществляется депозитарный учет;

✓ о перечне финансовых инструментов, в отношении которых инвестиционный советник осуществляет предоставление инвестиционных рекомендаций.

Исключением являются случаи, когда осуществляется побуждение к приобретению определенных ценных бумаг и (или) заключению определенных договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, указанных в данном перечне.

– общая информация о финансовом инструменте или комбинации финансовых инструментов, в том числе о существовании, характеристиках финансового инструмента (комбинации финансовых инструментов), изменении его (их) стоимости, включая цифровые данные о ходе и итогах торгов у организаторов торговли, информационные сообщения организаторов торговли, в том числе систематизированные и обработанные с помощью программно-технических средств, а также результаты технического и (или) фундаментального анализа;

- информация, содержащая результаты исследований, прогнозы, оценки в отношении финансовых инструментов, распространяемая путем публикации или рассылки, либо передаваемая действующему при исполнении профессиональных обязанностей журналисту;

- информация, предоставляемая физическому лицу в связи с оказанием такому физическому лицу услуг по организации частного или публичного предложения, или приобретения долей (акций) в уставных (складочных) капиталах юридических лиц, либо облигаций, в том числе рекомендации по маркетинговой стратегии такого предложения или приобретения, оценке возможной цены (ставки купона), сроков, а также юридических аспектов продажи, размещения или приобретения таких ценных бумаг;

- информация, предоставляемая физическому лицу о возможности и (или) необходимости в силу закона или договора осуществления выкупа (обмена, конвертации) ранее размещенных ценных бумаг;

- информация, предоставляемая в связи с оказанием услуг по созданию, реорганизации юридического лица, организации приобретения (продажи) долей (акций) в уставных (складочных) капиталах юридических лиц, связанная с анализом деятельности соответствующего юридического лица и подготовкой рекомендаций по цене и иным условиям приобретения (продажи) долей (акций), а также информация либо рекомендация, связанная с реализацией принадлежащих физическому лицу прав владельца ценной бумаги или договора, являющегося производным финансовым инструментом;

- информация, раскрываемая эмитентом ценных бумаг, управляющей компанией паевого инвестиционного фонда, предоставление информации профессиональным участником рынка ценных бумаг в соответствии с законодательством о ценных бумагах, принятыми в соответствии с ним нормативными актами;

- информация о работе с информационно-торговыми системами и другим программным обеспечением, описание механизмов Порядка взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

совершения сделок с финансовыми инструментами с использованием электронных торговых платформ, в том числе, предоставляемая в ходе обучающих мероприятий и тренингов по работе;

- информация о справедливой стоимости пакета акций компании или справедливости параметров сделки, в том числе о цене приобретаемых в соответствии с положениями главы XI.1 Федерального закона № 208-ФЗ ценных бумагах или о порядке ее определения;

- информация, предоставляемая в связи с услугами рейтингового консультирования в отношении кредитного рейтинга клиента;

- информация, представляемая в процессе обучения.

6.7. Предложение финансового инструмента:

- ✓ может содержать ссылки на эмиссионные документы, спецификации и иные общедоступные документы, содержащие, например, информацию о базовых активах финансового инструмента, в том числе путем указания соответствующих адресов сайтов в информационной сети «Интернет»;

- ✓ может осуществляться с использованием памяток, схем, на бумажном носителе и (или) в электронной форме, видео- и иных материалов, наглядным образом демонстрирующих финансовые инструменты.

6.8. Банк при предложении финансовых инструментов физическому лицу обращает его внимание на то, что риски, связанные с финансовым инструментом, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом № 177-ФЗ .

6.9. При предложении финансового инструмента не допускается:

- ✓ обещание выплаты дивидендов по акциям, а также дохода по иным ценным бумагам;

- ✓ обещание получения дохода по производным финансовым инструментам.

Не является обещанием получения дохода:

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

✓ по ценной бумаге – предоставление информации о доходе, обязанность выплаты которого предусмотрена документацией по ценным бумагам, в том числе решением о выпуске или дополнительном выпуске эмиссионных ценных бумаг, правилами доверительного управления паевыми инвестиционными фондами или правилами доверительного управления ипотечным покрытием, либо самой ценной бумагой;

✓ по производным финансовым инструментам – предоставление информации о доходе, обязанность выплаты которого предусмотрена условиями соответствующего договора, являющегося производным финансовым инструментом.

6.10. В случае выявления в ходе предложения финансового инструмента потребности физического лица в индивидуальной инвестиционной рекомендации Банк информирует его о возможности получения такой услуги у инвестиционного советника.

В случае проведения опроса физического лица для определения его заинтересованности в получении информации об определенном финансовом инструменте (видах финансовых инструментов), Банк информирует физическое лицо о том, что данный опрос осуществляется не в целях составления его инвестиционного профиля, а предоставляемая ему информация не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией и предлагаемый финансовый инструмент может не подходить получателю либо сопровождает предложение финансовых инструментов иными указаниями аналогичного смысла, а в случае предоставления соответствующей информации на сайте Банка, в мобильном приложении или на бумажном носителе использует средства визуального выделения, обеспечивающие привлечение внимания к указанной информации.

6.11. Банк при предложении финансового инструмента информирует физическое лицо о том, что предоставляемая ему информация не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией, посредством включения в информацию соответствующего дисклеймера, а также обращает внимание

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

получателя на то, что данная информация предоставляется в рамках предложения финансового инструмента.

При предложении финансовых инструментов физическому лицу Банк вправе:

- ✓ включить дисклеймер и указание на характер предоставляемой (предоставленной) информации в соответствующий договор с физическим лицом (при наличии);

- ✓ одновременно предлагать несколько финансовых инструментов, в том числе предоставлять данные и характеристики, позволяющие сравнить разные финансовые инструменты, относящиеся к разным видам (группам) финансовых инструментов и (или) в рамках одного вида (одной группы) финансовых инструментов.

При предложении финансового инструмента не допускается использование формулировок, указывающих на соответствие такого инструмента интересам получателя, в том числе при наличии дисклеймера о том, что представленная информация не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией.

6.12. Банк не взимает с физического лица плату за предоставляемую ему информацию при предложении финансового инструмента.

VII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

7.1. Банк обеспечивает прием и объективное, рассмотрение обращений (жалоб) (далее вместе – обращения), поступивших от ПФУ (далее – заявитель), включая регистрацию обращений и ответов на них, информирование ПФУ о поступлении обращения, своевременное предоставление ПФУ мотивированного ответа на обращение или описание причин отказа (если применимо), в порядке, форме, способами и в предельные сроки, определенные законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком. .

7.2. Все поступившие в Банк обращения, связанные с осуществлением Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, рассматриваются в установленном в Банке порядке.

7.3. Банк принимает обращения на бумажном носителе, направленные посредством почтовой связи или нарочным по адресу в пределах места нахождения Банка/филиала/представительства Банка, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленные на адрес электронной почты Банка, указанный на сайте Банка в разделе «Обращение в банк» (вместе – адреса Банка). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Информация об адресах Банка размещается в Местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также в разделе «Раскрытие информации профессиональным участником» на сайте Банка.

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.

7.4. Ответ на обращение, по существу, не дается Банком в следующих случаях:

- ✓ в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- ✓ в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- ✓ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- ✓ текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ✓ текст обращения не позволяет определить его суть.

Если Банк принимает решение оставить обращение без ответа, по существу, Банк направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации. Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

обращения способом, указанным в п. 7.7 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

В случае, если в обращении 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, Банк вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения в порядке, предусмотренном п. 7.7 настоящего Порядка, с указанием причин принятия такого решения.

7.5. Банк обязан рассмотреть обращение и по результатам направить ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением профессиональным участником рынка ценных бумагах нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения профессиональному участнику рынка ценных бумаг в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона № 123-ФЗ, и обращение подлежит рассмотрению профессиональным участником рынка ценных бумаг в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, стандартов СРО, внутренних документов Банка, договора на брокерское обслуживание, Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

и/или договора о доверительном управлении, и/или договора счета депо, и/или договора инвестиционного консультирования, и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

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

7.7. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляется Банком заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора на брокерское обслуживание, и/или договора о доверительном управлении, и/или договора счета депо, и/или договора инвестиционного консультирования.

В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

7.8. Банк обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений (уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока) в течение 3 (трех) лет со дня регистрации обращений.

7.9. Банк стремится к разрешению споров между ним и ПФУ преимущественно в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других установленных законодательством Российской Федерации способов досудебного (внесудебного) разрешения споров.

VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Нарушение Банком требований, установленных настоящим Порядком, в том числе предоставление Банком недостоверной, неполной и (или) вводящей в заблуждение Клиента информации, является основанием для изменения и расторжения договора между Клиентом и Банком по требованию Клиента в порядке, установленном гражданским законодательством Российской Федерации.

8.2. Клиент имеет право в связи с приобретением или отчуждением ценных бумаг требовать у Банка предоставления информации в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Риск непредъявления такого требования о предоставлении информации несет Клиент.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Изменения и дополнения в Порядок вносятся посредством внесения изменений либо утверждения новой редакции документа в установленном в Банке порядке.

9.2. В случае внесения изменений в законодательство Российской Федерации, нормативные акты Банка России и внутренние нормативные документы Банка Порядок действует в части, не противоречащей внесенным изменениям.

9.3. По вопросам, не урегулированным настоящим Порядком, работники Банка руководствуются действующим законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Банка.

9.4. Порядок утверждается Правлением Банка и вступает в силу через 5 (пять) рабочих дней с даты его утверждения и размещается на сайте Банка.

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)

Приложение № 1
к Порядку взаимодействия
АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с
получателями финансовых услуг при
осуществлении профессиональной
деятельности на рынке ценных бумаг
(раскрытие и предоставление информации,
рассмотрение обращений и жалоб)

В АО АКБ «НОВИКОМБАНК»

от _____
(ФИО для физического лица/наименование
юридического лица, ИНН, ОГРН для
юридического лица)

(Почтовый адрес, контактный телефон, адрес
электронной почты)

**ЗАПРОС
на предоставление информации/документов**

1. На основании Федерального закона от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» и Базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг прошу предоставить следующие документы/информацию:

(указать запрашиваемые документы/состав запрашиваемой информации)

2. Прошу передать/ направить документы/информацию²:

- ☐ лично/уполномоченному представителю;
☐ заказным письмом по адресу: _____;
☐ на адрес электронной почты: _____.

_____/_____/_____
(наименование должности) (подпись) (расшифровка подписи)

«_____» _____ 20__ г.

М.П.

² ПФУ должен быть выбран один из способов получения информации/документов.
Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 7.0)