

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «ФК «ИНТРАСТ»

  
Фролов В.В.

«20» декабря 2021 г.



**ПОЛИТИКА  
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ КЛИЕНТОВ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ  
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

**Общества с ограниченной ответственностью «Финансовая компания  
«ИНТРАСТ»**

**(Редакция 4)**

**Москва, 2021**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения .....	3
2. Перечень нормативных документов .....	3
3. Термины и определения.....	4
4. Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг.....	6
5. Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг.....	8
6. Требования к работникам Компании и порядок проведения обучения и проверки квалификации работников Компании, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг.....	9
7. Рассмотрение обращений и жалоб Получателей финансовых услуг.....	11
8. Формы реализации права Получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок рассмотрения споров.....	13
9. Порядок взаимодействия Компании и саморегулируемой организации в рамках защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг.....	13
10. Тестирование физических лиц, не являющихся квалифицированными инвесторами.....	13
11. Уведомление о рисках, связанных с совершением (заключением) указанных в поручении сделок (договоров), требующих проведения тестирования, в отношении которых получена отрицательная оценка результатов тестирования и заявление о принятии рисков.....	16
12. Критерии, которым должно соответствовать юридическое лицо, раскрывающее финансовую информацию .....	17
13. Заключительные положения.....	17
14. Приложения к Политике защиты прав и интересов физических и юридических лиц являющихся потребителями финансовых услуг предоставляемых Обществом с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ».....	18

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая Политика защиты прав и интересов физических и юридических лиц (далее - Клиентов) являющихся потребителями финансовых услуг предоставляемых Обществом с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ» на договорной основе (далее – «Политика») определяет общие принципы защиты прав и интересов Клиентов – получателей финансовых услуг, которыми руководствуется Общество с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ» (далее – «Компания»), совершая финансовые операции в рамках осуществления деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

1.2. Положения настоящей Политики применяются в целях:

1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов Получателей финансовых услуг, оказываемых Компанией;

2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Компании с Получателями финансовых услуг;

3) повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности Получателей финансовых услуг о деятельности Компании;

4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Компанией, а также создания условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью Компании.

1.3. Настоящая Политика является обязательной для применения всеми сотрудниками Компании.

1.4. Настоящая Политика носит открытый характер, публикуется на официальном сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Во всем ином, что не предусмотрено настоящей Политикой, Компания при исполнении финансовых операций руководствуется положениями договора на брокерское обслуживание, договора доверительного управления, депозитарного договора, условиями предоставления Компанией тех или иных видов услуг (далее – «Условия», «Тарифы») и действующего законодательства Российской Федерации.

1.5. Компания при исполнении поручений Клиента соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

1.6. Компания не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

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

## **2. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ**

2.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с рекомендациями Банка России и с учетом требований следующих документов:

- Федерального закона РФ от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

- Федерального закона РФ от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

- Указания Банка России от 26 октября 2017 г. № 4585-У «О требованиях к содержанию базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев, регистраторов»;

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг (далее – «Базовый Стандарт»), оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденным Банком России;

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг (далее – «Базовый Стандарт»), оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утвержденным Банком России;

- Методических рекомендаций Банком России 26.04.2019 № 12-МР «По личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях»;

- внутренних документов Компании.

### 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Термины, используемые в настоящем документе, имеют следующие значения:

**Компания** – Общество с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ» или ООО «ФК «ИНТРАСТ».

**Договор** – в рамках настоящей Политики Компания рассматривает следующие виды:

- **Договор на брокерское обслуживание** (далее – «брокерский Договор») – возмездный договор, заключаемый между Компанией и Получателем финансовых услуг, в рамках которого Компания, как брокер обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

- **Договор доверительного управления** (далее – «Договор ДУ») - возмездный договор, в соответствии с которым учредитель управления (физическое или юридическое лицо) передает доверительному управляющему - Компании на определенный срок активы в доверительное управление, а Компания принимает на себя обязательство осуществлять управление активами в интересах учредителя управления или указанного им лица (выгодоприобретателя, бенефициара);

- **Депозитарный договор** – возмездный договор, по которому (депозитарий – Компания) обязуется обеспечить депоненту (физическое или юридическое лицо) открытие счета "депо" для учета прав на ценные бумаги и хранения ценных бумаг депонента, а также осуществление расчетов по операциям с ценными бумагами депонента.

**Клиент** – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, заключившее Договор с Компанией.

**Личный кабинет клиента** – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте Компании, позволяющий Получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении условий Договора, а также взаимодействовать с Компанией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Информационная торговая система** – программно-технические средства, используемые для подачи Компанией как брокеру поручений Клиента и обмена иными сообщениями.

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

**Получатель финансовых услуг** – Клиент, а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Финансовая услуга** – исполнение поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок, в том числе сделок с ценными бумагами и (или) на заключение Договоров в рамках осуществления деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

**Место обслуживания Получателей финансовых услуг** – место, предназначенное для заключения Договоров, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг: офис Компании и (или) сайт Компании как брокера, доверительного управляющего, депозитария в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «сеть «Интернет»)), Личный кабинет клиента на сайте Компании.

**Обращение** – направленные Получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа Компании просьба, предложение либо заявление, касающиеся оказания финансовой услуги, но не являющиеся жалобой.

**Жалоба** – просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Компанией, как брокером, доверительным управляющим или депозитарием.

**Сайт Компании** – корпоративный сайт Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Сделки по приобретению иностранных акций, требующие проведения тестирования** - сделки по приобретению не включенных в котировальные списки биржи акций иностранного эмитента или ценных бумаг другого иностранного эмитента, удостоверяющих права в отношении

таких акций, при условии, что указанные акции не входят в расчет хотя бы одного из индексов, перечень которых установлен Советом директоров Банка России;

**Сделки по приобретению паев иностранных ETF, требующие проведения тестирования** - сделки по приобретению не включенных в котировальные списки биржи иностранных ценных бумаг, относящихся в соответствии с личным законом лица, обязанного по ним, к ценным бумагам схем коллективного инвестирования, доходность по которым в соответствии с их проспектом (правилами) определяется индексом, не входящим в перечень, установленный Советом директоров Банка России, либо допущенных к организованным торгам при отсутствии договора организатора торговли с лицом, обязанным по ним;

**Саморегулируемая организация** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, действующая в соответствии с Федеральным законом РФ от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

**Акции, не включенные в котировальные списки** - акции российских эмитентов, допущенные к обращению на организованных торгах, но не включенные в котировальные списки биржи, либо не допущенные к обращению на организованных торгах.

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

**Тестируемое лицо** - физическое лицо, не являющееся квалифицированным инвестором, в отношении которого проводится (проведено) тестирование;

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

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

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

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

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

- формируемых Банком России и федеральными органами исполнительной власти.

3.2. Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Регламентом оказания услуг на рынке ценных бумаг Общества с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ», Условиями осуществления Депозитарной деятельности, Базовым стандартом.

#### 4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. В месте обслуживания Получателей финансовых услуг (в том числе на сайте Компании в сети «Интернет») Компания предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующий минимальный объем информации (Приложение № 21 к настоящей Политике):

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Компании в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Компании, а также изображение знака обслуживания (при наличии);
- об адресе места нахождения Компании, адресе юридического лица, почтовом адресе Компании, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Компании в сети «Интернет»;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании заключенных Договоров, и дополнительных услугах Компании, в том числе оказываемых Компанией за дополнительную плату;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены Получателем финансовых услуг для ее получения;
- о способах и адресах направления обращений (жалоб) Компании, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору деятельностью Компании как профессионального участника рынка ценных бумаг;
- о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);
- о способах и порядке изменения условий Договоров, в том числе в результате внесения Компанией изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре.
- о лицензиях Компании на осуществление профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию Компании на осуществление соответствующего вида деятельности;
- о членстве Компании в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о стандартах по защите прав и интересов Получателей финансовых услуг;
- о праве Получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) брокера, доверительного управляющего, депозитария.

4.2. В целях обеспечения надлежащего информирования Получателей финансовых услуг о возможных рисках Компания, до заключения Договора, доводит в письменной форме до сведения Получателей финансовых услуг следующую информацию:

- 4.2.1. О рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг:
- о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;
  - о рисках, связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции;
  - о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;
  - о рисках, связанных с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в том числе базисным активом которых являются иностранные ценные бумаги или индексы, рассчитываемые исходя из стоимости таких ценных бумаг;
  - о рисках, связанных с использованием брокером в своих интересах денежных средств Получателя финансовых услуг, находящихся на специальном брокерском счете (специальных брокерских счетах), если это предусмотрено договором о брокерском обслуживании;
  - об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
  - о том, что денежные средства, зачисляемые брокером на специальный брокерский счет (счета), или переданные брокеру, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом РФ от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

4.2.2. О рисках, связанных с доверительным управлением активами:

- о риске возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами;
- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг (если приобретение иностранных ценных бумаг предусмотрено договором доверительного управления);
- о том, что доходность по договорам доверительного управления не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;
- об отсутствии гарантирования получения дохода по договору доверительного управления за исключением случаев, когда доходность определена на момент заключения соответствующего договора;
- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом РФ от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;
- об аффилированности управляющего с юридическим лицом - эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22 марта 1991 года № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках».

4.3. Информация о рисках, связанных с оказанием Компанией финансовых услуг представляется Получателям финансовых услуг в соответствии с формами, разработанными Компанией, в том числе:

- Декларацией о рисках, являющейся приложением к брокерскому Договору и к депозитарному договору;
- Декларацией о рисках, являющейся приложением к Договору ДУ.

Декларация о рисках предоставляется Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается договор.

Декларации о рисках доступны любым заинтересованным лицам для ознакомления на сайте Компании в сети «Интернет» с соблюдением требований, установленных пунктом 4.6 настоящей Политики.

Компания обеспечивает хранение в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление Получателю финансовых услуг информации о рисках.

4.4. Компания может предоставлять Потребителю финансовых услуг иную информацию, характеризующую риски, сопутствующие приобретению и (или) владению финансовым инструментом.

4.5. Если в Договоре содержатся ссылки на внутренние документы Компании Получателю финансовых услуг при заключении Договора, предоставляется возможность ознакомиться с ними.

4.6. Информация, размещенная на сайте Компании в сети «Интернет» круглосуточно и бесплатно доступна Получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Компании в сети «Интернет» не доступен для посещения.

Информация доступна Получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

4.7. Компания предоставляет по запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 4.1 настоящей Политики, а также документы и (или) их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором – четвертом настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Компании, в том числе как брокера, доверительного управляющего, депозитария, иных видах и суммах платежей, которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, а также информация, указанная в пункте 4.2 настоящей Политики, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Компанией такого запроса.

Заверенная копия Договора, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Договора, отчеты о деятельности Компании, как брокера, доверительного управляющего, депозитария, а также документы по сделкам, в том числе по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Компанией, как брокером, доверительным управляющим, депозитарием по поручению такого Получателя финансовых услуг, предоставляются Компанией в срок, не превышающий тридцать календарных

дней со дня получения запроса Клиента, направленного Компании, в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения Договора, если иной срок не установлен федеральными законами РФ и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

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

4.8. Распространение информации Компанией в рамках осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг и третьим лицом, действующим по поручению Компании, в том числе реклама услуг, реализуется на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

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

4.10. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах РФ 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 Компании как брокера, доверительного управляющего, депозитария 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.

4.11. Компания предоставляет Получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов РФ и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

## **5. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

5.1. Установление личности (аутентификации) Клиента - Получателя финансовых услуг в случае обмена информацией между Компанией и Клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете Клиента на сайте Компании и иных каналов связи) осуществляется способами, предусмотренными Договором и внутренними документами Компании.

5.2. В случае если в Договоре предусмотрена подача поручений посредством информационных торговых систем, Компания хранит имеющуюся у него информацию о сетевых адресах (IP адреса), с которых осуществляется подключение к программно-техническим средствам, предназначенным для передачи поручений клиента в течение всего срока использования такой информации для адресации устройств участников торгов, их клиентов (клиентов второго уровня), а также не менее трех лет с даты ее изменения.

5.3. Компания обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса, в котором осуществляется заключение Договоров.

- размещение в офисе Компании информации, указанной в пункте 4.1 настоящей Политики, с указанием наименования Компании, дней и часов приема Получателей финансовых услуг и времени перерыва;

- наличие у сотрудников Компании, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг, доступных для обозрения Получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность сотрудника;

- соблюдение Компанией правил и норм, установленных регулирующими органами;

- соблюдение сотрудниками Компании санитарных и технических правил и норм.

Ответственность за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточности реализуемых мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов возложить на Контролера (в части взаимодействия с

получателями финансовых услуг в рамках осуществляемой профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг). Контрольные процедуры осуществлять не реже одного раза в год.

Компания обеспечивает возможность заключения Договоров с Получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сопровождающих сурдопереводчика и/или тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста Договора и иных документов, подписываемых Получателем финансовых услуг, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Компании и предоставляемых Компанией финансовых услугах наравне с другими лицами.

5.4. Компания исключает препятствия к осуществлению Получателем финансовых услуг в месте обслуживания Получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким Получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов РФ и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

5.5. Прием документов от Получателей финансовых услуг осуществляется сотрудниками Управления по работе с клиентами, сотрудниками Депозитария и отдела Доверительного Управления.

5.6. Компания устанавливает в своих внутренних документах, в том числе в рамках Политики предотвращения, выявления и урегулирования конфликта интересов Компании и перечня мер, направленных на предотвращение конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности Компании на рынке ценных бумаг, процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Компанией, в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг на своих сотрудников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

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

- обязанности предоставлять Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

5.7. В случае привлечения Компанией в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг третьих лиц, Компания обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований настоящей Политики.

5.8. Для сбора предложений и обращений Клиентов в месте обслуживания Получателей финансовых услуг в максимальной видимости и доступности для Клиента располагается Книга отзывов и предложений (далее – Книга), а также в обязательном порядке размещается Закон «О защите прав потребителей» и контактная информация о контрольных органах в сфере защиты прав потребителей.

Книга должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью единоличного исполнительного органа Компании и печатью. Книга ведется в хронологическом порядке до её полного заполнения. Не полностью заполненная в течение года Книга продлевается на следующий год. Изъятие Книги из зоны обслуживания клиентов не допускается.

Для внесения записей в Книгу клиенту должны быть созданы необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул).

Ответственность за организацию работы с Книгой несет Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

Проверка записей в Книге производится ежедневно, срок рассмотрения обращений из Книги – пятнадцать календарных дней.

## **6. ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ КОМПАНИИ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ И ПРОВЕРКИ КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

6.1. Сотрудник Компании, взаимодействующий с Получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Компании.

Работники обязаны соблюдать следующие принципы работы с получателями финансовых услуг:

- оперативно и качественно обслуживать получателя финансовых услуг, общаться с ним тактично, вежливо, доброжелательно;
- уважать точку зрения получателя услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать получателю финансовых услуг свою точку зрения, не игнорировать его просьбы, вопросы и замечания;
- разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;
- предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с получателем финансовых услуг.

Руководители структурных подразделений, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также лица, исполняющие их обязанности, являются лицами, ответственными за качественное обслуживание получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

6.2. Компания в соответствии с особенностью ее деятельности, характером и особенностью деятельности ее Клиентов проводит мероприятия, направленные на обучение сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Клиентами (Получателями финансовых услуг).

6.3. Компания в соответствии с особенностью ее деятельности проводит мероприятия, направленные на регулярное обучение сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг.

6.4. Ответственность за целенаправленное и планомерное осуществление политики Компании в области обучения сотрудников возлагается на Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг. Допускается проведение обучения сотрудниками, назначаемыми единоличным исполнительным органом Компании (руководителем Компании).

6.5. Целью обучения сотрудников Компании, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, является получение знаний необходимых им для выполнения их должностных обязанностей.

6.6. Обучение сотрудников Компании, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг, проводится в следующих формах:

6.6.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Компании проводится в день приема сотрудника на работу и при переводе (временном переводе) сотрудников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с Получателями финансовых услуг. Вводный инструктаж проводится Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг с оформлением Свидетельства о прохождении обучения по форме Приложения № 20 (далее – «Свидетельство об обучении») к настоящей Политике.

6.6.2. Внеплановый инструктаж проводится Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг с сотрудниками Компании с обязательным оформлением Свидетельства об обучении в случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых и иных актов Российской Федерации, в сфере финансового рынка;
- при вводе Компанией новых или изменении прежних внутренних документов, относящихся к области защиты прав и интересов Клиентов – Получателей финансовых услуг.

6.6.3. Самостоятельное изучение сотрудниками Компании нормативно правовых актов Российской Федерации в сфере профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг.

6.7. Свидетельства об обучении хранятся в электронном виде и /или на бумажном носителе в зависимости от формы проведения обучения. Хранение документов, подтверждающих факт ознакомления конкретного сотрудника с документами, в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг, или прохождения обучения, осуществляется Компанией не менее трех лет с даты прекращения трудового договора или гражданско-правового договора в личном деле сотрудника Компании.

6.8. Проверка квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, проводится Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг:

- не реже одного раза в три года для сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, имеющих стаж работы в Компании более 5 (Пяти) лет,

- не реже одного раза в год года для сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг имеющих стаж работы в Компании менее 5 (Пяти) лет.

6.9. Проверка квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, в форме собеседования или тестирования. По результатам проверки квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, Контролер, представляет документ о соответствии (не соответствии) квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг руководителю Компании.

6.10. Программа обучения, в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг, должна подвергаться анализу, проводимому со стороны Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг и обновлению при изменении действующих и вступлении в силу новых законодательных и нормативно-правовых актов Российской Федерации и внутренних документов Компании в данной области.

## **7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

7.1. Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от Получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 7.2 настоящей Политики.

7.2. Компания отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) Получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

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

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

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

- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

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

7.3. Компания принимает обращения (жалобы) в месте обслуживания Получателей финансовых услуг (в том числе посредством предоставления возможности создать обращение на соответствующие адреса электронной почты Компании на сайте Компании в сети «Интернет»), а также почтовым отправлением по адресу Компании. Компания обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

7.4. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Компания документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

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

- тематику обращения (жалобы);

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

7.5. Рассмотрение обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг осуществляется Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг.

В рассмотрении обращений (жалоб), затрагивающих вопросы неправомерных, по мнению Получателя финансовых услуг действий Компании и иных вопросах, которые могут быть расценены как события регуляторного и/или правового и/или репутационного риска в обязательном порядке принимает участие лицо ответственное за управление рисками (Риск-менеджер).

7.6. Компания обязана принять решение по полученной им жалобе (обращению) и направить ответ на поступившую к нему жалобу (обращение) в течение 30 календарных дней со дня ее получения.

Ответ на жалобу (обращение), не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней со дня ее получения Компанией.

Если жалоба (обращение) удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Компанией по жалобе (обращению) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).

Если жалоба (обращение) не удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

7.7. Компания обязан ответить на поступившее обращение (жалобу) в течение 30 календарных дней со дня его получения.

7.8. Ответ на обращение (жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в Договоре.

7.9. Компания как профессиональный участник рынка ценных бумаг ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в Саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Компании за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

7.10. Процедура контроля за рассмотрением (обращений) жалоб Получателей финансовых услуг.

7.10.1. Контролер профессионального участника Компании самостоятельно и (или) совместно с другими подразделениями / сотрудниками Компании:

- проводит анализ и обобщение обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг;
- вносит единоличному исполнительному органу (руководителю Компании) предложения по результатам рассмотрения обращений (жалоб);
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями (жалобами).

7.10.2. Контролер профессионального участника Компании обязан:

- осуществлять проверку записей регистрации обращений (жалоб) и ответов (отказов в рассмотрении) на них;
- осуществлять проверку соблюдения сотрудниками Компании должностных обязанностей, требований действующего законодательства Российской Федерации, требований СРО при рассмотрении ими обращений (жалоб);
- осуществлять проверку соблюдения сроков направления ответов (отказов в рассмотрении) на поступившие обращения (жалобы);
- сообщать обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящей Политикой единоличному исполнительному органу (руководителю Компании) в отчете о проверке;
- включать в квартальный отчет Контролера обобщенные сведения о результатах рассмотрения обращений (жалоб) в порядке и сроки согласно внутренним документам Компании.

7.10.3. Лицо ответственное за управление рисками (Риск-менеджер) самостоятельно осуществляет:

- анализ и обобщение обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг;
- разработку рекомендаций по улучшению организации работы с обращениями (жалобами) и внесение предложений единоличному исполнительному органу (руководителю Компании) по осуществлению мероприятий во избежание возникновения событий регуляторного / правового / репутационных рисков;

7.10.4. Лицо ответственное за управления рисками (Риск-менеджер) обязано включать в квартальный отчет обобщенные сведения о результатах рассмотрения обращений (жалоб).

7.11. В случае если сотрудником (сотрудниками) Компании допущены нарушения внутренних правил и процедур при реализации финансовых услуг Потребителям финансовых услуг, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, к такому (таким) сотруднику (сотрудникам) Компании могут быть применены следующие взыскания:

- Лишение или снижение стимулирующих выплат.
- Отстранение от должностных обязанностей для повышения квалификации (прохождения обучения).

- Наложение дисциплинарных взысканий (замечание, выговор, увольнение).

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

8.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора, Компания в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг обязана обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами Компании.

8.2. В случае заключения между Компанией в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг и Клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в Договоре ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между Компанией и Получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

## **9. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ КАК БРОКЕРА, ДОВЕРИТЕЛЬНОГО УПРАВЛЯЮЩЕГО, ДЕПОЗИТАРИЯ И САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В РАМКАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

9.1. Саморегулируемая организация осуществляет контроль за соблюдением Компанией, являющимся членом такой Саморегулируемой организации, требований Базового стандарта путем проведения проверок соблюдения Компанией требований Базового стандарта, а также иных контрольных мероприятий, в том числе мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Компанией, являющимся членом Саморегулируемой организации, требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг их получателям.

9.2. Требования к проведению мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Компанией, являющимся членом Саморегулируемой организации, требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг их Получателям, устанавливаются внутренними документами Саморегулируемой организации.

## **10. ТЕСТИРОВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ, НЕ ЯВЛЯЮЩИХСЯ КВАЛИФИЦИРОВАННЫМИ ИНВЕСТОРАМИ**

10.1. Тестирование проводится Компанией в отношении следующих видов сделок (договоров):

- необеспеченные сделки;
- договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами и не предназначенные для квалифицированных инвесторов ;
- договоры репо, требующие проведения тестирования;
- сделки по приобретению структурных облигаций, не предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- сделки по приобретению инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не предназначенных для квалифицированных инвесторов, требующих проведения тестирования
- сделки по приобретению облигаций российских эмитентов, которым (эмитенту которых, лицу, предоставившему обеспечение по которым) не присвоен кредитный рейтинг либо кредитный рейтинг которых (эмитента которых, лица, предоставившего обеспечение по которым) ниже уровня, установленного Советом директоров Банка России;
- сделки по приобретению облигаций иностранных эмитентов, исполнение обязательств по которым обеспечивается или осуществляется за счет юридического лица, созданного в соответствии с законодательством Российской Федерации, не имеющего кредитный рейтинг или кредитный рейтинг которого ниже уровня, установленного Советом директоров Банка России;
- сделки по приобретению облигаций со структурным доходом;
- сделки по приобретению акций, не включенных в котировальные списки;
- сделки по приобретению иностранных акций, требующие проведения тестирования;

- сделки по приобретению паев иностранных ETF, требующих проведения тестирования.

10.2. Компания проводит тестирование, а также оценивает результат тестирования до исполнения поручения Клиента - физического лица, не признанного квалифицированным инвестором, на совершение (заключение) сделок (договоров), требующих проведения тестирования.

Лицами, ответственными за работу с физическими лицами, не являющимися квалифицированным инвестором в целях проведения тестирования, являются работники, осуществляющие непосредственное взаимодействие с Клиентами

До проведения тестирования, работник, осуществляющий непосредственное взаимодействие с Клиентами обязан:

- убедиться в том, что физическое лицо полностью понимает смысл / порядок проведения тестирования;
- оказать заявителю помощь в заполнении соответствующих опросных листов.

10.3. Тестирование проводится Компанией путем получения ответов тестируемого лица на вопросы, определенные приложениями №№ 1-14 к настоящей Политике. Перечень вопросов для тестирования формируется Компанией путем включения в него вопросов блока «Самооценка» (приложения №№ 1-3 к настоящей Политике) и вопросов блока «Знания» (приложения №№ 4 - 14 к настоящей Политике), соответствующих виду сделок (договоров), требующих проведения тестирования.

10.4. Перечень предлагаемых тестируемому лицу вариантов ответов на вопросы блока «Знание» формируется Компанией методом случайного выбора для каждого тестирования из вариантов ответов, доведенных до сведения Компании саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, членом которой она является. При этом в указанные перечни по каждому вопросу включаются не менее четырех вариантов ответов, в том числе правильные ответы. Перечень правильных ответов доводится до сведения Компании саморегулируемой организацией, членом которой она является.

10.5. Компания обязана обеспечивать конфиденциальность вариантов ответов на вопросы блока «Знание» и перечня правильных ответов, доведенных до его сведения саморегулируемой организацией, членом которой она является, и не вправе предоставлять указанную информацию работникам и третьим лицам иначе, чем в целях организации и проведения тестирования, а также в целях контроля за организацией и проведением тестирования.

10.6. Компания не вправе менять или дополнять формулировки вопросов, установленные в приложениях №№ 1-14 к настоящей Политике, и вариантов ответов, доведенных до его сведения саморегулируемой организацией, членом которой она является.

10.7. При проведении тестирования Компания фиксирует, в отношении каких видов сделок (договоров), требующих проведения тестирования, проводится тестирование, вопросы и варианты ответов, предложенные тестируемому лицу, ответы тестируемого лица, а также время и дату проведения тестирования. Фиксация указанной информации осуществляется работником, осуществляющим непосредственное взаимодействие с Клиентами в соответствующих формах Приложений к настоящей Политике.

10.8. По усмотрению Компании тестирование проводится в отношении каждого вида сделок (договоров), требующих проведения тестирования, отдельно либо в отношении сразу нескольких видов сделок (договоров), требующих проведения тестирования, при условии соблюдения требований к проведению тестирования, в том числе предусмотренных пунктами 10.3, 10.4, 10.6, 10.7 и 10.10 настоящей Политики

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

10.10. Компания оценивает результат тестирования в отношении каждого вида сделок (договоров), требующих проведения тестирования, отдельно в соответствии с методикой, установленной Приложением № 15 к настоящей Политике. При этом Компания не должна проверять достоверность ответов тестируемого лица на вопросы блока «Самооценка».

10.11. В случаях, установленных договором с Клиентом и (или) внутренним документом Компании, дополнительным условием положительной оценки результата тестирования может являться правильный ответ тестируемого лица на один или несколько дополнительных вопросов в отношении одного или нескольких видов сделок (договоров), требующих проведения тестирования (далее - дополнительные вопросы).

10.12. Дополнительные вопросы должны быть составлены Компанией таким образом,

чтобы ответы на них позволяли определить, насколько тестируемое лицо в состоянии оценить свои риски с учетом вида сделок (договоров), требующих проведения тестирования, обладает знаниями для совершения таких сделок (заключения таких договоров).

Перечень дополнительных вопросов тестирования должен быть утвержден уполномоченным лицом Компании и включен во внутренние документы Компании.

10.13. Результаты ответов на дополнительные вопросы оцениваются Компанией отдельно от результатов ответов на вопросы, указанные в пункте 10.3 настоящей Политики.

10.14. Методика оценки результатов ответов на дополнительные вопросы определяется внутренним документом Компании.

10.15. Компания должна направить тестируемому лицу уведомление об оценке результатов тестирования по форме, установленной Приложением № 16 к настоящей Политике, не позднее одного рабочего дня после дня проведения тестирования.

Компания направляет уведомление об оценке результатов тестирования способом, установленным договором с тестируемым лицом и позволяющим зафиксировать факт, дату и время направления уведомления. В случае отсутствия договора с тестируемым лицом Компания направляет уведомление об оценке результатов тестирования по электронной почте на электронный адрес и/или направляется почтовой связью и/или вручением под роспись на бумажном носителе.

10.16. При проведении повторного тестирования не позднее 3 (трех) рабочих дней после дня проведения тестирования, вопросы блока «Самооценка» по усмотрению Компании могут повторно в перечень вопросов не включаться, при условии фиксации Компанией ранее данных тестируемым лицом ответов на вопросы блока «Самооценка».

10.17. Тестирование проводится Компанией по её усмотрению в письменной форме (в том числе с использованием электронных документов) или в иной форме, позволяющей Компании зафиксировать ответы тестируемого лица на предоставляемые в ходе тестирования вопросы, оценить результаты тестирования, зафиксировать дату и время проведения тестирования и сохранить указанную информацию. При этом проведение тестирования с использованием аудио- и (или) видеосвязи, в том числе телефонной связи, не допускается.

10.18. Компания обязана хранить информацию о вопросах и вариантах ответов, предложенных тестируемому лицу, об ответах тестируемого лица на предоставленные в ходе тестирования вопросы, дополнительные вопросы Компании (при наличии), о дате и времени проведения тестирования, об оценке результатов тестирования, а также о направлении тестируемому лицу уведомления об оценке результатов тестирования по усмотрению Компании в виде документа на бумажном носителе или электронного документа, при этом срок хранения информации должен быть не менее трех лет с даты прекращения договора с Клиентом, а в случае проведения тестирования физического лица до заключения с ним договора на брокерское обслуживание - не менее шести месяцев с даты проведения тестирования, если договор на брокерское обслуживание не был заключен с данным физическим лицом в течение указанных шести месяцев, либо в случае заключения договора на брокерское обслуживание с данным физическим лицом в течение указанных шести месяцев - не менее трех лет с даты прекращения договора на брокерское обслуживание.

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

10.19. При проведении тестирования физического лица до заключения с ним договора полученный положительный результат тестирования по усмотрению Компании может учитываться при исполнении поручений тестируемого лица в случае, если иное не установлено договором на брокерское обслуживание

10.20. В случае наличия нескольких договоров с тестируемым лицом Компания учитывает оценку результатов тестирования в целях исполнения поручений тестируемого лица по всем договорам на брокерское обслуживание, если иное не установлено указанными договорами.

10.21. В случае привлечения Компанией иного профессионального участника рынка ценных бумаг для проведения тестирования, Компания обеспечивает соблюдение таким профессиональным участником рынка ценных бумаг требований пунктов 10.1 - 10.20 настоящей Политики.

## **11. УВЕДОМЛЕНИЕ О РИСКАХ, СВЯЗАННЫХ С СОВЕРШЕНИЕМ (ЗАКЛЮЧЕНИЕМ) СВЯЗАННЫХ С СОВЕРШЕНИЕМ (ЗАКЛЮЧЕНИЕМ) УКАЗАННЫХ В ПОРУЧЕНИИ СДЕЛОК (ДОГОВОРОВ), ТРЕБУЮЩИХ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕСТИРОВАНИЯ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПОЛУЧЕНЫ ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ И ЗАЯВЛЕНИЕ О ПРИНЯТИИ РИСКОВ**

11.1. Уведомление о рисках, связанных с совершением (заключением) указанных в поручении сделок (договоров), требующих проведения тестирования, в отношении которых получена отрицательная оценка результатов тестирования, введенное Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее - уведомление о рискованном поручении), предоставляется Клиентом физическому лицу, не являющемуся квалифицированным инвестором, в случаях, установленных указанным Федеральным законом, не позднее одного рабочего дня после дня получения Компанией отрицательной оценки результатов тестирования Клиента при наличии у Компании намерения предоставить такому Клиенту услугу по исполнению его поручения в случае отрицательного результата тестирования.

11.2. Порядок исполнения поручений Клиента в случае отрицательного результата тестирования, проведенного Брокером после получения поручения Клиента - физического лица определяется в соответствии с Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельными законодательными актами Российской Федерации» и Регламентом.

11.3. В случае отрицательного результата тестирования, проведенного Компанией после получения поручения клиента - физического лица, Компания вправе исполнить такое поручение при одновременном соблюдении следующих условий:

- Компания предоставит клиенту - физическому лицу уведомление о рисках, связанных с совершением указанных в поручении сделок
- Клиент - физическое лицо заявит Компании о принятии рисков, связанных с совершением указанных в поручении сделок
- Сумма сделки с ценными бумагами, номинал обязательства производного финансового инструмента или, если такой производный финансовый инструмент предусматривает обязанность Компании за счет клиента уплатить другой стороне денежную сумму независимо от предусмотренных этим договором обстоятельств, сумма номинала обязательства производного финансового инструмента и указанной денежной суммы не превышает ста тысяч рублей либо в случае, если стоимость одного лота ценных бумаг или одной ценной бумаги превышает сто тысяч, сумма сделки не превышает соответственно стоимости одного лота или одной ценной бумаги

11.4. В уведомлении о рискованном поручении Компания указывает информацию о том, что совершение сделок (заключение договоров), в отношении которых получено поручение, для Клиента не является целесообразным, а также приводит краткое описание рисков, связанных с такой сделкой и (или) таким договором. Уведомление о рискованном поручении составляется Компанией по форме, установленной Приложением № 17 к настоящей Политике.

Уведомление о рискованном поручении по усмотрению Компании может содержать иную дополнительную информацию (о рисках, связанных со сделкой и (или) договором, указанными в абзаце первом настоящего пункта, целесообразности повышения знаний Клиента о соответствующих сделках (договорах), о рисках, связанных с их заключением, гиперссылку на сайт в сети «Интернет», на котором размещены информационные и (или) обучающие материалы) при условии, что такая дополнительная информация не искажает информацию, представляемую Компанией в указанном документе в отношении данной сделки (данного договора) в соответствии с требованиями абзаца первого и второго настоящего пункта.

11.5. Компания направляет уведомление о рискованном поручении Клиенту по электронной почте на электронный адрес и/или направляется почтовой связью и/или вручением под роспись на бумажном носителе.

11.6. Заявление Клиента о принятии рисков, связанных с совершением указанных в поручении сделок (заключением договоров), требующих проведения тестирования, в отношении которых получена отрицательная оценка результатов тестирования, (далее - заявление о принятии рисков), не может быть принято Компанией от Клиента до направления ему уведомления о рискованном поручении.

Заявление о принятии рисков не может быть принято Компанией по истечении трех рабочих дней со дня направления Клиенту уведомления о рискованном поручении.

11.7. Заявление о принятии рисков по форме, установленной Приложением № 18 к

настоящей Политике, направляется по электронной почте на электронный адрес и/или направляется почтовой связью и/или вручением под роспись на бумажном носителе.

11.8. Компания хранит уведомление о рискованном поручении, заявление о принятии рисков, а также информацию, подтверждающую факт, дату и время направления уведомления о рискованном поручении и получения заявления о принятии рисков не менее 3 лет с даты направления уведомления о рискованном поручении и получения заявления о принятии рисков соответственно.

## **12. КРИТЕРИИ, КОТОРЫМ ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО, РАСКРЫВАЮЩЕЕ ФИНАНСОВУЮ ИНФОРМАЦИЮ**

В целях применения пункта 5.2 статьи 51.4 Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» раскрытие информации о порядке определения и (или) (расчета) изменения цен на товары, ценные бумаги, изменении курса соответствующей валюты, величины процентных ставок или изменении значений, рассчитываемых на основании одного или совокупности указанных показателей, информации о ежедневных значениях таких показателей за период, составляющий не менее 1 года, должно осуществляться лицом, соответствующим одному из следующих критериев:

- являться центральным (национальным) банком,
- являться агентом информационного агентства,
- являться лицом, раскрывающим информацию в информационных системах Блумберг (Bloomberg), Рефинитив (Refinitiv),
- являться лицом, осуществляющим деятельность по формированию финансового индикатора в соответствии с методикой расчета финансового индикатора (администратором финансового индикатора), или лицом, уполномоченным таким администратором на раскрытие информации о финансовом индикаторе,
- являться управляющей компанией инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов, негосударственных пенсионных фондов (критерий применяется только в отношении информации о расчетной стоимости инвестиционных паев).

## **13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

13.1. Компания на постоянной основе осуществляет контроль за исполнением настоящей Политики.

13.2. Настоящая Политика доводится до сведения всех сотрудников Компании.

13.3. Внесение изменений и/или дополнений в настоящую Политику производится Компанией в одностороннем порядке с учетом требований законодательства РФ, Базового стандарта и стандартов Саморегулируемой организации.

13.4. Настоящая Политика утверждается и вводится в действие решением единоличного исполнительного органа Компании (руководителя Компании).

Перечень вопросов тестирования - блок «Самооценка» . Данная форма блока предусмотрена для финансовых инструментов, указанных в приложениях № № 5, 7 - 14.

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

Примечание:

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

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

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

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

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ФИО / подпись

Приложение № 2

Перечень вопросов тестирования - блок «Самооценка» Данная форма блока предусмотрена для необеспеченных сделок (Приложение № 4)

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

Примечание:

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

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

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

<sup>4</sup> В случае выбора ответа «а» на вопрос № 2 на данный вопрос (вопрос № 3) можно не отвечать

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ФИО / подпись

## Перечень вопросов тестирования - блок «Самооценка»

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

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

Примечание:

<sup>1</sup> Знания, полученные в школе, в высшем учебном заведении, на курсах, самообразование и т.д.<sup>2</sup> Опыт работы в российской и (или) иностранной организации, которая заключала договоры репо (работала с договорами репо), а также в рамках индивидуального предпринимательства (иных форм организации деятельности), в том числе в профессиональном участнике рынка ценных бумаг, и (или) опыт заключения договоров репо в собственных интересах (интересах третьих лиц), в том числе с участием профессионального участника рынка ценных бумаг.<sup>3</sup> Консультация инвестиционного советника, консультация сотрудника профессионального участника рынка ценных бумаг, кредитной организации, в том числе в ходе предложения заключить договор репо.<sup>4</sup> В случае выбора ответа «а» на вопрос № 2 на данный вопрос (вопрос № 3) можно не отвечать.

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ФИО / подпись

Перечень вопросов тестирования – блок «Знания» для необеспеченных сделок

1	Маржинальная торговля - это:
2	Может ли взиматься плата за использование средств, предоставленных брокером при маржинальной торговле?
3	Если Вы при инвестировании совершаете маржинальные/необеспеченные сделки, как правило, размер возможных убытков:
4	В каком случае брокер может принудительно закрыть позицию клиента при наличии ранее заключенных маржинальных / необеспеченных сделок?

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»

Клиент: \_\_\_\_\_  
наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

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

1.	Если Вы купили опцион на покупку акций, Вы:
2.	Вы продали опцион на покупку акций. Ваши потенциальные убытки:
3.	Вы получили убыток от инвестиций на срочном рынке. Возместят ли Вам ваши убытки?
4.	Вы имеете один фьючерсный контракт на акции. Цена акций резко упала. В данном случае события могут развиваться следующим образом:

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

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

1.	Если Вы продали ценную бумагу по первой части договора репо, по второй части такого договора репо Вы:
2.	Переоценка по договору репо
3.	Вы являетесь покупателем по первой части договора репо. По ценным бумагам, которые Вы получили по договору репо, осуществлена выплата денежных средств или передано иное имущество, в том числе в виде дивидендов или процентов (доход). В каком случае Вы обязаны передать сумму такого дохода продавцу по договору репо?
4.	Продавец передал в собственность покупателя ценные бумаги по договору репо (в случае отсутствия в договоре оговорки о возможности возврата иного количества ценных бумаг). Риск невозврата ценных бумаг, переданных по первой части договора репо, для продавца может реализоваться:

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

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

1.	Выберите верное утверждение в отношении структурных облигаций:
2.	Может ли инвестор по структурной облигации при ее погашении получить выплату меньше ее номинальной стоимости?
3.	Что из перечисленного, как правило, не является риском по структурной облигации?
4.	Вы приобрели бескупонную структурную облигацию. Выплата номинальной стоимости при погашении такой облигации зависит от цены акций компании А. Защита капитала (возврат номинальной стоимости) по структурной облигаций составляет 80% в случае падения цены на акции компании А более, чем на 10% от первоначальной цены. Какой объем выплаты относительно номинала структурной облигации Вы ожидаете получить в случае снижения цены акций компании А на дату погашения структурной облигации более, чем на 10% от их первоначальной цены:

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания» для сделок по приобретению инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не предназначенных для квалифицированных инвесторов, требующих проведения тестирования

1.	Инвестиционный пай - это:
2.	Каким образом выплата промежуточного дохода по инвестиционным паям закрытого паевого инвестиционного фонда влияет на расчетную стоимость пая? Расчетная стоимость пая, как правило (при прочих равных условиях):
3.	Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему паи закрытого паевого инвестиционного фонда, как быстро он может осуществить продажу?
4.	Допускается ли вторичное обращение паев закрытого паевого инвестиционного фонда?

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания» для сделок по приобретению облигаций российских эмитентов, которым (эмитенту которых, лицу, предоставившему обеспечение по которым) не присвоен кредитный рейтинг либо кредитный рейтинг которых (эмитента которых, лица, предоставившего обеспечение по которым) ниже уровня, установленного Советом директоров Банка России.

1.	Кредитный рейтинг облигаций — это:
2.	Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему низколиквидные облигации, как быстро он может это сделать?
3.	Пожалуйста, выберите правильный ответ из следующих утверждений:
4.	Отсутствие кредитного рейтинга выпуска для любого выпуска облигаций означает:

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

Приложение № 10

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания» для сделок по приобретению облигаций иностранных эмитентов, исполнение обязательств по которым обеспечивается или осуществляется за счет юридического лица, созданного в соответствии с законодательством Российской Федерации, не имеющего кредитный рейтинг или кредитный рейтинг которого ниже уровня, установленного Советом директоров Банка России.

№	Вопросы
1	Кредитный рейтинг компании, обеспечивающей (осуществляющей) исполнение обязательств (выплаты) по облигациям — это:
2	Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему низколиквидные облигации, как быстро он может это сделать?
3.	Пожалуйста, выберите правильный ответ из следующих утверждений:
4.	В случае, если Вы купили иностранную облигацию за 100 долларов США и продали ее через год за 110 долларов США, при этом курс доллара США за указанный год вырос с 50 до 75 рублей, Ваш налогооблагаемый доход в России составит:

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

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

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

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания» для сделок по приобретению акций, не включенных в котировальные списки

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

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания»  
для сделок по приобретению иностранных акций, требующие проведения тестирования

1	Ликвидность акции характеризует:
2	Что из перечисленного не является риском по приобретению акций иностранных эмитентов?
3.	В фондовый индекс, рассчитываемый биржей, включаются:
4.	В случае, если Вы купили иностранную акцию за 100 долларов США и продали ее через год за 110 долларов США, при этом курс доллара США за указанный год вырос с 50 до 75 рублей, Ваш налогооблагаемый доход в России составит:

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания» для сделок по приобретению паев иностранных ETF, требующих проведения тестирования

№	Вопросы
1	Выберите правильное утверждение в отношении паев ETF на индекс акций:
2	Как устроен механизм формирования цены ETF?
3.	Что из перечисленного не является риском, связанным с вложениями российских инвесторов в паи ETF?
4.	В случае, если Вы купили пай ETF за 100 долларов США и продали его через год за 120 долларов США, при этом курс доллара США за указанный год вырос с 50 до 75 рублей, Ваш налогооблагаемый доход в России составит:

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата тестирования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

Методика оценки результатов тестирования

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

Клиент: \_\_\_\_\_  
ФИО/уникальный код

**Уведомление о результатах тестирования**

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

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата отправки «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

Клиент: \_\_\_\_\_  
ФИО/уникальный код

### Уведомление о рискованном поручении

В связи с отрицательным результатом тестирования, проведенного ООО «ФК «ИНТРАСТ» после получения поручения [дата, номер поручения, дополнительно может быть указан вид финансового инструмента, сделки (договора) и количество ценных бумаг (иных финансовых инструментов) в поручении], уведомляет Вас, что совершение сделки (заключение договора), указанных в поручении, не является для Вас целесообразным и влечет за собой следующие риски:

- отсутствие гарантии сохранности вложенных средств со стороны государства;
- отсутствие гарантии получения доходности;
- риск потерь при продаже или досрочном выходе из инструмента;
- риск потери первоначально вложенных средств;
- риск остаться должным.

*Полный перечень рисков:*

[http://www.intrust.ru/sites/default/files/node\\_files/pril5\\_declar\\_fiz\\_20210729.pdf](http://www.intrust.ru/sites/default/files/node_files/pril5_declar_fiz_20210729.pdf)

ООО «ФК «ИНТРАСТ» не несет ответственности за убытки и расходы, которые могут возникнуть у Вас в результате исполнения Ваших поручений.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

#### Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»

Клиент: \_\_\_\_\_  
наименование/уникальный код

Дата отправки «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

### Заявление о принятии рисков

Я, \_\_\_\_\_, заявляю, что результат тестирования выявил у меня недостаточные опыт и знания для инвестирования в \_\_\_\_\_.

Несмотря на это я подтверждаю, что готов принять риски, связанные с совершением указанных мною в поручении сделок, и понести возможные убытки.

Я понимаю, что недостаток знаний и опыта может привести к полной потере вложенных мною в \_\_\_\_\_ денежных средств.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата получения «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

Клиент: \_\_\_\_\_  
ФИО/уникальный код

**Уведомление о последствиях признания физического лица  
квалифицированным инвестором**

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ» уведомляет Вас о последствиях признания Вас Квалифицированным инвестором:

1. Признание Вас Квалифицированным инвестором предоставляет Вам возможность совершения сделок с ценными бумагами, предназначенными для Квалифицированных инвесторов, и заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, предназначенных для Квалифицированных инвесторов, в отношении которых Вы были признаны квалифицированным инвестором. Приобретение указанных ценных бумаг и заключение указанных договоров связано с повышенными рисками.

2. Вы вправе подать заявление ООО «ФК «ИНТРАСТ» об исключении Вас из Реестра Квалифицированных инвесторов. В этом случае Вы лишитесь возможности приобретать ценные бумаги, предназначенные для Квалифицированных инвесторов, и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, предназначенные для Квалифицированных инвесторов, в отношении которых Вы были признаны Квалифицированным инвестором, пользуясь услугами ООО «ФК «ИНТРАСТ».

Вы вправе подать заявление ООО «ФК «ИНТРАСТ» об исключении Вас из Реестра Квалифицированных инвесторов любым удобным для Вас способом:

- Email: [office@intrast.ru](mailto:office@intrast.ru)
- Почтовой связью или вручением под роспись на бумажном носителе по адресу: 109004, г. Москва, ул. Николаямская, д. 29, стр. 2, этаж 4, помещ. 19, кабинет 413.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Для служебных отметок ООО «ФК «ИНТРАСТ»**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Дата отправки «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник ООО «ФК «ИНТРАСТ» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ФИО / подпись

## СВИДЕТЕЛЬСТВО

**о прохождении обучения сотрудников Компании, взаимодействующих с клиентами-Получателями финансовых услуг.**

\_\_\_\_\_

*(наименование подразделения)*

1. Форма обучения (нужное отметить символом «✓»):

- вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов – Получателей финансовых услуг и внутренними документами Компании, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов – Получателей финансовых услуг
- внеплановый инструктаж;

2. Тема: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Дата проведения « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ год.

\_\_\_\_\_

*Ф.И.О. прошедшего обучение Сотрудника*

\_\_\_\_\_

*подпись*

\_\_\_\_\_

*Ф.И.О. проводившего обучение Сотрудника*

\_\_\_\_\_

*подпись*

**Информация об Обществе с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ»,  
предоставляемая получателям финансовых услуг**

<b>Полное фирменное наименование</b>	Общество с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ»
<b>Сокращенное фирменное наименование</b>	ООО «ФК «ИНТРАСТ»
<b>Основной государственный регистрационный номер (ОГРН)</b>	1157746296950
<b>Место нахождения</b>	РФ, г. Москва
<b>Адрес юридического лица в соответствии с данными ЕГРЮЛ:</b>	109004, Г.Москва, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ТАГАНСКИЙ, УЛ. НИКОЛОЯМСКАЯ, Д. 29, СТР. 2, ЭТАЖ 4, ПОМЕЩ. 19, КАБИНЕТ 413
<b>Адрес (почтовый):</b>	109004, г. Москва, ул. Николаямская, д. 29, стр. 2, этаж 4, помещ. 19, кабинет 413.
<b>Телефон:</b>	+7 (495) 956-06-11
<b>Адрес электронной почты</b>	<a href="mailto:office@intrust.ru">office@intrust.ru</a>
<b>Адрес официального сайта</b>	<a href="http://www.intrust.ru">www.intrust.ru</a>
<p><b>Лицензии на осуществление профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Лицензия на осуществление брокерской деятельности: лицензия № 177-02671-100000 от 01.11.2000, выдана ФКЦБ России без ограничения срока действия.</li> <li>• Лицензия на осуществление дилерской деятельности: лицензия № 177-02694-010000 от 01.11.2000, выдана ФКЦБ России без ограничения срока действия.</li> <li>• Лицензия на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами: лицензия № 177-02709-001000 от 01.11.2000, выдана ФКЦБ России без ограничения срока действия.</li> <li>• Лицензия на осуществление депозитарной деятельности: лицензия № 177-02714-000100 от 01.11.2000, выдана ФКЦБ России без ограничения срока действия.</li> </ul> <p><i>В настоящее время лицензирование осуществляется Банком России. Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12, Банк России, телефон: <a href="tel:+74993003000">+7 (499) 300-30-00</a></i></p>	
<b>Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью профессионального участника рынка ценных бумаг</b>	Центральный Банк Российской Федерации (Банк России): Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12 Адрес официального сайта: <a href="http://www.cbr.ru">www.cbr.ru</a> Телефон: <a href="tel:+78003003000">8-800-300-30-00</a> , <a href="tel:+74993003000">+7 (499) 300-30-00</a>
<b>Информация о членстве в саморегулируемой организации (далее - СРО)</b>	Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА) Адрес: 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, д.10 Телефон: +7(495) 980-98-74 Адрес официального сайта: <a href="http://www.nfa.ru">www.nfa.ru</a> E-mail: <a href="mailto:info@nfa.ru">info@nfa.ru</a>
<b>Стандарт(ы) СРО по защите прав и интересов получателей финансовых услуг</b>	Стандарт(ы) СРО по защите прав и интересов получателей финансовых услуг размещены на официальном сайте: <a href="http://www.nfa.ru">www.nfa.ru</a>
<b>Виды финансовых услуг, оказываемых на основании заключенных Договоров</b>	Финансовые услуги, оказываемые ООО «ФК «ИНТРАСТ» в рамках осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Брокерское обслуживание;</li> <li>• Доверительное управление активами (ценными бумагами и денежными средствами);</li> <li>• Депозитарное обслуживание.</li> </ul>
<b>Порядок получения финансовой услуги</b>	<p>Брокерское обслуживание (исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами оказывается на основании Договора на брокерское обслуживание и в соответствии с условиями соответствующего договора.</p> <p>Доверительное управление активами (ценными бумагами и денежными средствами) оказывается на основании Договора доверительного управления, в соответствии с которым учредитель <a href="#">управления</a> (физическое или юридическое лицо) передает доверительному управляющему активы в доверительное управление, доверительный управляющий принимает на себя <a href="#">обязательство</a> осуществлять управление активами в интересах учредителя управления или указанного им лица (выгодоприобретателя, бенефициара).</p> <p>Депозитарное обслуживание оказывается на основании Депозитарного договора, по которому депозитарий обязуется обеспечить депоненту (физическому или юридическому лицу) открытие счета "депо" для учета прав на ценные бумаги и хранения ценных бумаг депонента, а также осуществление расчетов по операциям с ценными бумагами депонента.</p>

<p><b>Способы и адреса направления обращений (жалоб)</b></p>	<p>Перечень документов, необходимых для заключения любого из указанных договоров размещен на официальном сайте: <a href="http://www.intrust.ru">www.intrust.ru</a></p> <p>Обращения (жалобы) принимаются только в оригинале на бумажном носителе либо через Личный кабинет клиента.</p> <p>Обращения (жалобы) в ООО «ФК «ИНТРАСТ» принимаются по адресу: 109004, г. Москва, ул. Николаямская, д. 29, стр. 2, этаж 4, помещ. 19, кабинет 413. Адрес официального сайта: <a href="http://www.intrust.ru">www.intrust.ru</a> Телефон: +7 (495) 956-06-11 E-mail: <a href="mailto:office@intrust.ru">office@intrust.ru</a></p> <p>Обращения (жалобы) в СРО НФА принимаются по адресу: 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, д.10 Адрес официального сайта: <a href="http://www.nfa.ru">www.nfa.ru</a> Телефон: +7(495) 980-98-74 E-mail: <a href="mailto:info@nfa.ru">info@nfa.ru</a></p> <p>Обращения (жалобы) в Банк России принимаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в электронной форме через Интернет приемную Банка России на официальном сайте: <a href="http://www.cbr.ru">www.cbr.ru</a></li> <li>• в бумажной письменной форме по адресу: <b>107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России</b></li> <li>• в бумажной письменной форме в пункте приема корреспонденции: 107016, г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1. Режим работы: понедельник с 10:00 до 18:00, вторник – четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней</li> </ul>
<p><b>Способы защиты прав получателя финансовых услуг</b></p>	<p>Все споры и разногласия, возникающие между ООО «ФК «ИНТРАСТ» и получателем финансовых услуг в процессе исполнения своих прав и обязанностей по Договору на брокерское обслуживание и/или Договору доверительного управления и/или Депозитарный договору ООО «ФК «ИНТРАСТ» и получатель финансовых услуг разрешаются путем переговоров (претензионный порядок).</p> <p>В случае если возникший спор между ООО «ФК «ИНТРАСТ» и получателем финансовых услуг не удастся разрешить путем переговоров, такой спор подлежит разрешению в судебном порядке.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Суд общей юрисдикции по месту нахождения ООО «ФК «ИНТРАСТ» – для споров между ООО «ФК «ИНТРАСТ» и получателем финансовых услуг - физическим лицом;</li> <li>• в Арбитражном суде г. Москвы – для споров между ООО «ФК «ИНТРАСТ» и получателем финансовых услуг - юридическим лицом.</li> </ul>
<p><b>Способы и порядок изменения условий Договоров, в том числе в результате внесения ООО «ФК «ИНТРАСТ» изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договорах.</b></p>	<p>Внесение изменений (дополнений) в Договор на брокерское обслуживание и/или Договор доверительного управления и/или Депозитарный договор производится ООО «ФК «ИНТРАСТ» в одностороннем порядке.</p> <p>Уведомление получателя финансовых услуг о внесении изменений и/или дополнений в Договор и/или приложения к нему осуществляется путем публикации последних на официальном сайте ООО «ФК «ИНТРАСТ» <a href="http://www.intrust.ru">www.intrust.ru</a></p> <p>Внутренние документы, ссылка на которые содержится в договорах ООО «ФК «ИНТРАСТ» в актуальной редакции публикуются на официальном сайте <a href="http://www.intrust.ru">www.intrust.ru</a></p> <p>Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, осуществляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сотрудниками Компании в месте оказания финансовой услуги;</li> <li>- представителями третьих лиц, привлеченных на основе договоров;</li> <li>- сотрудниками Компании с использованием сервисов онлайн-коммуникаций в режиме реального времени, а также иными способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.</li> </ul>
<p>Получатель финансовых услуг может получить информацию о видах и суммах платежей, включая информацию о размере вознаграждения на официальном сайте: <a href="http://www.intrust.ru">www.intrust.ru</a>.</p> <p>По запросу Получатель финансовых услуг имеет право получить информацию о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги в месте обслуживания Получателей финансовых услуг по адресу: 109004, г. Москва, ул. Николаямская, д. 29, стр. 2, этаж 4, помещ. 19, кабинет 413.</p>	

Сшито и скреплено печатью  
39 (подпись 2020г.)

лист 08.

Генеральный директор  
ООО "ФК "ИНТРАСТ"  
Фролов В. В.

