

УТВЕРЖДЕНО

Правлением

АО АКБ «НОВИКОМБАНК»

Дата заседания «25» августа 2022

Протокол № 70 от «25» августа 2022

## **ПОРЯДОК**

**взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями  
финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации,  
рассмотрение обращений и жалоб)**

**(версия 5.0)**

Москва

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....</b>	<b>5</b>
<b>III. ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ .....</b>	<b>9</b>
<b>IV. СОСТАВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИНФОРМАЦИИ.....</b>	<b>16</b>
<b>V. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ И ДОКУМЕНТОВ БАНКОМ ПО ТРЕБОВАНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ .....</b>	<b>24</b>
<b>VI. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ .....</b>	<b>28</b>
<b>VII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ .....</b>	<b>36</b>
<b>VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ .....</b>	<b>40</b>
<b>IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>40</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 «ЗАПРОС НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ/ДОКУМЕНТОВ» .....</b>	<b>41</b>
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....</b>	<b>42</b>

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

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

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (в новой редакции), утвержденного Банком России;

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (в новой редакции), утвержденного Банком России

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

- Внутреннего стандарта СРО НФА «Требования к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов, а также услуг по совершению необеспеченных сделок» (утвержден решением Совета директоров СРО НФА от 24.12.2019, Протокол № 27/19-Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 5.0)

СД, в редакции Изменений, утвержденных решением Совета директоров СРО НФА от 16.11.2020, Протокол № 24/20-СД, а также Изменений, утвержденных решением Совета директоров СРО НФА от 30.09.2021, Протокол № 17/21-СД);

- Внутреннего стандарта СРО НФА «Этический кодекс при работе на финансовом рынке членов саморегулируемой организации «Национальная Финансовая Ассоциация» (утвержден и введен в действие решением Совета директоров СРО НФА от 12.10.2020, Протокол № 21/20-СД от 12.10.2020).

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

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

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

## II. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В целях настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

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

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

**Договор о доверительном управлении** – договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между Банком и получателем финансовых услуг.

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

**Жалоба** – направленная получателем финансовых услуг Банку просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Банком требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов СРО НФА, учредительных и внутренних документов Банка, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 5.0)

**Запрос** – требование получателя финансовых услуг о предоставлении информации, составленное и направленное в Банк в соответствии с разделом V настоящего Порядка.

**Квалифицированный инвестор** – лицо, являющееся таковым в соответствии с пунктом 2 статьи 51.2 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», а также лицо, признанное Банком квалифицированным инвестором в порядке, установленном Правилами признания АО АКБ «НОВИКОМБАНК» юридических и физических лиц квалифицированными инвесторами в отношении одного или нескольких видов ценных бумаг и/или иных финансовых инструментов, предназначенных для квалифицированных инвесторов.

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

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

**Обращение** – направленное получателем финансовых услуг Банку сообщение, касающееся оказания финансовой услуги, не являющееся жалобой.

**Облигация со структурным доходом** – облигация, размер дохода по которой зависит от наступления или ненаступления одного или

нескольких обстоятельств, указанных в абзаце втором подпункта 23 пункта 1 статьи 2 Федерального закона № 39-ФЗ.

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

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

**Получатель финансовых услуг<sup>1</sup>:**

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

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

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

---

<sup>1</sup> Под Получателем финансовых услуг понимается, в том числе, уполномоченный им представитель. Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 5.0)

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

- внебиржевой форвардный договор;
- внебиржевой опционный договор «колл»;
- внебиржевой опционный договор «пут»;
- внебиржевой договор своп;
- внебиржевой договор валютный своп;
- внебиржевой договор о будущей процентной ставке (FRA);
- внебиржевой договор overnight index swap (OIS);
- внебиржевой барьерный опционный договор;
- субординированная облигация;
- структурная облигация с возможностью досрочного автопогашения;
- структурная облигация со встроенным кредитным риском;
- структурная облигация с доходностью, зависящей от значения индекса;
- облигация со структурным доходом.

**СРО НФА** – саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация».

**Финансовая услуга:**

- исполнение поручения на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами; доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами в рамках заключенного договора Банка с клиентом на брокерское обслуживание и/или о доверительном управлении;

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

### **III. ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ**

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

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

#### 3.2. Законность.

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

#### 3.2.2. Банк обеспечивает меры по защите интересов получателей

финансовых услуг через соответствие внутренних процедур требованиям законодательства, нормативных актов Банка России, нормативных актов в сфере финансовых рынков, базовых и внутренних стандартов, иных внутренних документов и правил СРО НФА.

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

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

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

### 3.3. Профессионализм и компетентность.

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

3.3.2. Банк содействует совершенствованию и поддержанию опыта, знаний, компетенций и навыков своих работников на должном уровне, организуя обучение своих работников в целях повышения их

квалификации и уровня профессионализма в соответствии с требованиями и в порядке, установленными законодательством, нормативными актами Банка России, базовыми стандартами, внутренними стандартами СРО НФА и внутренними документами Банка.

3.3.3. Банк содействует развитию культуры добросовестного поведения работников.

#### 3.4. Справедливость.

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

3.4.2. Законные права и интересы клиентов ставятся выше интересов Банка, заинтересованности его работников в получении материальной и (или) личной выгоды.

3.4.3. Банк обеспечивает справедливое и равное отношение ко всем клиентам, которым оказываются услуги в процессе осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

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

3.4.5. Банк предпринимает необходимые действия по определению и удовлетворению потребностей клиентов с учетом их ожиданий и финансовых возможностей, осуществляет надлежащее консультирование получателей финансовых услуг при предоставлении им финансовых услуг, способствующее повышению финансовой грамотности получателей финансовых услуг, обеспечивает соответствие финансовых услуг, предлагаемых получателям финансовых услуг, их потребностям и знаниям.

3.4.6. Банк разрабатывает меры по предотвращению конфликта интересов при проведении операций на финансовом рынке/предоставлении

финансовых услуг через соответствие внутренних процедур стандартам и правилам СРО НФА по предотвращению конфликта интересов.

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

### 3.5. Независимость.

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

### 3.6. Добросовестность.

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

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

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

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

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

### 3.7. Конфиденциальность.

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

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

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

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

3.7.1.4 разработка комплекса мер, внутренних процедур и документов по информационной безопасности, обеспечивающих безопасность получения, обработки, обмена и хранения персональных

данных клиентов при взаимодействии с иными участниками финансового рынка, посредством аппаратно-программного обеспечения в целях минимизации регуляторного риска, риска потери деловой репутации и иных неблагоприятных ситуаций.

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

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

3.7.4. Работники Банка не должны стремиться получить доступ к сведениям ограниченного доступа, не связанным с исполнением ими должностных обязанностей.

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

### 3.8. Транспарентность.

3.8.1. Банк осуществляет раскрытие информации о своем правовом статусе, финансовом состоянии, операциях с финансовыми инструментами в соответствии с требованиями законодательства, нормативных актов Банка России, нормативных актов в сфере финансовых рынков, базовых и внутренних стандартов, иных внутренних документов и правил СРО НФА, в том числе о рисках, связанных с деятельностью Банка и предоставляемой финансовой услугой<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> С учетом действия Письма Банка России от 19.05.2022 № ИН-03-23/68 «О неприменении мер к кредитным организациям в связи с ограничением раскрытия информации»  
Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 5.0)

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

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

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

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

### 3.9. Ответственность.

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

3.9.2. Банк обеспечивает рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг в порядке, установленном законодательством, нормативными актами Банка России, базовыми стандартами, внутренними стандартами СРО НФА и внутренними документами Банка.

3.9.3. При исполнении своих обязанностей работники Банка обеспечивают надлежащее исполнение обязательств, принятых на себя

Банком в соответствии с условиями договоров с клиентами.

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

#### **IV. СОСТАВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИНФОРМАЦИИ**

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

- о полном и сокращенном фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка, а также изображение знака обслуживания;
- об адресе Банка, адресах офисов Банка, адресе электронной почты и контрактном телефоне, адресе официального сайта Банка в сети «Интернет»;
- о лицензиях Банка на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии (копии лицензий на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг);
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (его наименование, адрес и телефоны);

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 5.0)

- о членстве Банка в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг (базовых и внутренних стандартах);

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг, с указанием наименования такого органа и адреса сайта в сети «Интернет»;

- о финансовых услугах, оказываемых Банком на основании договора на брокерское обслуживание, и/или договора о доверительном управлении, и/или договора счета депо, и дополнительных услугах Банка как брокера, и/или управляющего, и/или депозитария, в том числе оказываемых Банком за дополнительную плату;

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

- о способах и адресах направления обращений/жалоб на Банк, как брокера, и/или управляющего, и/или депозитария, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;

- о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования споров, в том числе о претензионном порядке урегулирования споров;

- о способах и порядке изменения условий договора на брокерское обслуживание, и/или договора о доверительном управлении, и/или договора счета депо;

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

До заключения договора на брокерское обслуживание и/или договора о доверительном управлении Банк уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора на брокерское обслуживание и/или договора о доверительном управлении. Информирование получателя финансовых услуг об указанных рисках в соответствии с требованиями стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, осуществляется путем предоставления ему деклараций о рисках, в том числе посредством размещения гиперссылок на официальном сайте Банка в сети «Интернет» в разделах «Брокерское обслуживание» и «Доверительное управление». Действующие редакции деклараций о рисках круглосуточно и бесплатно доступны получателям финансовых услуг для ознакомления и использования на сайте Банка, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка не доступен для посещения.;

- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- о том, что оказываемые Банком (как брокер и доверительный управляющий) финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов.
- о том, что денежные средства, переданные Банку как брокеру (управляющему), не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;

- о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) брокера (управляющего) и порядке его уплаты.

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

- сведения о государственной регистрации выпуска этих ценных бумаг и государственный регистрационный номер этого выпуска, а в случае совершения сделки с ценными бумагами, выпуск которых не подлежит государственной регистрации в соответствии с требованиями федеральных законов,

- идентификационный номер выпуска таких ценных бумаг;

- сведения, содержащиеся в решении о выпуске этих ценных бумаг и проспекте их эмиссии;

- сведения о ценах этих ценных бумаг на организованных торгах в течение шести недель, предшествовавших дате предъявления клиентом запроса о предоставлении информации, если эти ценные бумаги включены в котировальный список биржи, либо сведения об отсутствии этих ценных бумаг в котировальных списках бирж;

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

- сведения об оценке этих ценных бумаг рейтинговым агентством, признанным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

- ценах этих ценных бумаг на организованных торгах в течение шести недель, предшествовавших дате предъявления клиентом запроса о предоставлении информации, если эти ценные бумаги включены в котировальный список биржи, либо сведения об отсутствии этих ценных бумаг в котировальных списках бирж;

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

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

- инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда;

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

- размер вознаграждения управляющей компании и общий размер вознаграждения специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев,

аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком;

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

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

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

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

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

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

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

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

4.6.1 Информация о расходах, возмещаемых клиентом в связи с исполнением поручения, и о размере вознаграждения брокера предоставляется клиенту путем размещения ее на официальном сайте Банка в сети «Интернет».

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

- в устной форме при принятии поручения посредством телефонной связи,
- посредством торговой системы, если клиент использует для подачи поручения информационно-торговую систему QUIK.

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

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

4.7.1. о размере налоговой ставки и порядке уплаты налогов в

отношении дохода по иностранным ценным бумагам, установленных законодательством иностранного государства для физических лиц - налоговых резидентов Российской Федерации, не являющихся гражданами и (или) налоговыми резидентами такого иностранного государства;

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

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

4.7.4. о лице, исполняющем в соответствии с законодательством Российской Федерации функции налогового агента в отношении дохода по иностранной ценной бумаге (при наличии налогового агента) и о необходимости самостоятельного расчета и уплаты налога физическим лицом (в случае, если указанная необходимость предусмотрена российским или иностранным законодательством о налогах и сборах), в том числе, о порядке и сроках подачи налоговой декларации (в случае, если указанная необходимость предусмотрена российским или иностранным законодательством о налогах и сборах).

4.8. Информация, указанная в пунктах 4.7.1 – 4.7.4, предоставляется клиентам путем размещения на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) гиперссылки на сайт организатора торговли или иного лица в сети Интернет, на котором раскрыта данная информация.

4.9. Банк как депозитарий по требованию предоставляет бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных

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

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

Банк предоставляет указанную информацию в офисах, предназначенных для приема получателей финансовых услуг, и на сайте Банка в сети Интернет.

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

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

5.1. Для получения информации, перечисленной в пунктах 4.2 – 4.5 раздела IV настоящего Порядка, получатель финансовых услуг должен направить в Банк запрос на предоставление ему информации по форме Приложения № 1 к Порядку одним из способов, указанных в пункте 5.2 настоящего Порядка.

Запрос должен быть составлен в письменной форме и подписан получателем финансовых услуг (для юридического лица: единоличным

исполнительным органом или представителем по доверенности, скреплен печатью клиента; для физического лица: лично или представителем по доверенности).

В случае подписания запроса представителем получателя финансовых услуг по доверенности к запросу необходимо приложить надлежащим образом заверенную копию такой доверенности или саму доверенность.

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

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

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

- лично получателю финансовых услуг;
- представителю получателя финансовых услуг при наличии у него надлежащим образом оформленной доверенности;
- заказным письмом.

5.4. Банк предоставляет по запросу информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, одним из способов, указанных в запросе, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса, за исключением случаев, указанных в абзацах втором – четвертом настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка как брокера и/или управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке

определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, а также информация, указанная в пунктах 4.4 – 4.5 настоящего Порядка, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения брокером и/или управляющим такого запроса.

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

Заверенная копия договора на брокерское обслуживание и/или договора о доверительном управлении, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре на брокерское обслуживание и/или договоре о доверительном управлении, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора на брокерское обслуживание и/или договора о доверительном управлении, отчеты о деятельности Банка как брокера и/или управляющего, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Банком как брокером по поручению клиента, должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня получения запроса, направленного Банку в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора на брокерское обслуживание и/или договора о доверительном управлении, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

5.5. За предоставление информации, указанной в настоящем Порядке, с получателя финансовых услуг оплата Банком не взимается.

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

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

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Банка предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

5.8. Запросы поступают в структурные подразделения Банка, осуществляющие профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг, которые осуществляют их исполнение в сроки, установленные пунктом 5.4 настоящего Порядка.

5.9. Банк исключает препятствия к осуществлению клиентом (потенциальным клиентом) в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким клиентом (потенциальным клиентом), за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации. В случаях, когда фотосъемка, аудио- и видеозапись может привести к нарушению законодательства Российской Федерации, Банк фиксирует для клиента (потенциального клиента) факт невозможности их проведения и сообщает в устной форме мотивированную причину. По запросу клиента (потенциального клиента) Банк предоставляет способом, указанным в договоре, письменное заключение о причине отказа в фотосъемке, аудио- и (или) видеозаписи.

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

## **VI. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ**

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

- Недопустимость навязывания финансового инструмента:

✓ Банк не вправе обуславливать приобретение одних финансовых инструментов обязательным приобретением иных финансовых инструментов, за исключением случаев, если это является необходимым условием для приобретения и (или) владения соответствующими финансовыми инструментами, а также при предложении комбинации финансовых инструментов;

✓ Банк не вправе предлагать финансовый инструмент вопреки явно выраженному отказу физического лица от получения предложения (предложений) финансового инструмента (финансовых инструментов).

- Обеспечение надлежащего информирования о предлагаемом финансовом инструменте, в том числе:

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 5.0)

- ✓ о характеристиках финансового инструмента;
- ✓ о структуре расходов, связанных с приобретением, владением и продажей финансового инструмента (то есть видах расходов, порядке их формирования);
- ✓ о наличии ограничений на вторичное обращение финансового инструмента (досрочного прекращения договора, являющегося производным финансовым инструментом), в том числе порядке возврата денежных средств (имущества), о структуре связанных с этим издержек;
- ✓ о существенных рисках, связанных с финансовым инструментом.

Информирование о предлагаемом финансовом инструменте осуществляется Банком на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений. Не допускается предоставление информации, которая вводит в заблуждение относительно предлагаемого финансового инструмента.

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

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

- фамилия и имя, должность работника, осуществляющего соответствующее предложение (при личном общении с физическим

лицом);

- наименование лица, осуществляющего предложение финансового инструмента (с указанием его статуса в случае, если предложение осуществляется третьим лицом, привлеченным Банком).

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

По требованию физического лица Банк также предоставляет следующую информацию:

✓ о лицензиях Банка на осуществление деятельности на финансовом рынке;

✓ контактные данные Банка: телефон, адрес электронной почты, адрес сайта в сети Интернет, данные об официальном адресе, адресе фактического местонахождения (в случае отличия официального адреса от адреса фактического местонахождения Банка);

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

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

Информирование физического лица о финансовом инструменте, не относящемся к сложным финансовым инструментам, может осуществляться как путем предоставления ему паспорта соответствующего финансового инструмента, так и иным способом по выбору Банка. Информация, содержащаяся в паспорте финансового инструмента, должна

обновляться Банком в течение всего времени предложения соответствующего финансового инструмента (с указанием даты последнего обновления информации).

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

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

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

6.6. Предложением финансового инструмента не является:

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

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

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

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

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

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

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

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

- информация, предоставляемая физическому лицу в связи с оказанием такому физическому лицу услуг по организации частного или

публичного предложения, или приобретения долей (акций) в уставных (складочных) капиталах юридических лиц, либо облигаций, в том числе рекомендации по маркетинговой стратегии такого предложения или приобретения, оценке возможной цены (ставки купона), сроков, а также юридических аспектов продажи, размещения или приобретения таких ценных бумаг;

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

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

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

- информация о работе с информационно-торговыми системами и другим программным обеспечением, описание механизмов совершения сделок с финансовыми инструментами с использованием электронных торговых платформ, в том числе, предоставляемая в ходе обучающих мероприятий и тренингов по работе;

- информация о справедливой стоимости пакета акций компании или справедливости параметров сделки, в том числе о цене приобретаемых в соответствии с положениями главы XI.1 Федерального закона от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» ценных бумагах или о порядке ее определения;

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

- информация, представляемая в процессе обучения.

#### 6.7. Предложение финансового инструмента:

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

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

6.8. Банк при предложении финансовых инструментов физическому лицу обращает его внимание на то, что риски, связанные с финансовым инструментом, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

#### 6.9. При предложении финансового инструмента не допускается:

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

- ✓ обещание получения дохода по производным финансовым инструментам.

Не является обещанием получения дохода:

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

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

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

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

6.11. Банк при предложении финансового инструмента информирует физическое лицо о том, что предоставляемая ему информация не является

индивидуальной инвестиционной рекомендацией, посредством включения в информацию соответствующего дисклеймера, а также обращает внимание получателя на то, что данная информация предоставляется в рамках предложения финансового инструмента.

При предложении финансовых инструментов физическому лицу Банк вправе:

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

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

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

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

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

7.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений/жалоб, поступивших от получателей финансовых услуг (далее – заявитель), и дает ответ по существу поставленных в обращении/жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 7.4-7.5 настоящего Порядка.

7.2. Все поступившие в Банк обращения/жалобы, связанные с осуществлением Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, рассматривает СВК ПУРЦБ.

7.3. Банк принимает обращения/жалобы на бумажном носителе в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу Банка.

Банк как брокер и/или управляющий информирует получателя финансовых услуг о получении обращения/жалобы следующими способами:

- при личном обращении – путем проставления отметки о получении обращения/жалобы на копии обращения/жалобы;
- при направлении почтовым отправлением (заказным письмом с уведомлением) – путем отправки уведомления о получении или отслеживания Клиентом факта получения обращения по трек-номеру на сайте Почты России;
- путем отправки уведомления/сообщения о получении на адрес электронной почты, указанный получателем финансовых услуг в обращении/жалобе (при наличии).

Банк как депозитарий информирует получателя финансовых услуг о получении обращения/жалобы способами, указанными в Регламенте депозитарного обслуживания депонентов АО АКБ «НОВИКОМБАНК» (Условия осуществления депозитарной деятельности), который является неотъемлемой частью договора счета депо.

7.4. Обращения/жалобы, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) и/или месте нахождения (адресе) заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) физическим лицом - клиентом Банка, и ему Банком был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося

лица), либо внутренними документами Банка определены иные критерии идентификации заявителя.

7.5. Депозитарий вправе не отвечать, а брокер и/или управляющий отказывает в рассмотрении обращения/жалобы заявителя по существу в следующих случаях:

✓ в обращении/жалобе не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;

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

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

✓ текст письменного обращения/жалобы не поддается прочтению;

✓ в обращении/жалобе содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении/жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение/жалоба содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию брокера, и/или управляющего, и/или депозитария, о чем уведомляется лицо, направившее обращение/жалобу.

7.6. Обращения/жалобы, не подлежащие рассмотрению Банком, за исключением указанных в пункте 7.4 настоящего Порядка, в течение 15 дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителя.

7.7. Банк обязан принять решение по полученной им жалобе и направить ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется брокером и/или управляющим в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения Банком. Если жалоба удовлетворена, то заявителю направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по жалобе, и какие действия должен предпринять клиент (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Банк обязан ответить на поступившее обращение в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его получения.

7.8. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

7.9. Банк вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

7.10. Ответ на обращение/жалобу направляется Банком заявителю тем же способом, которым было направлено обращение/жалоба, или иным способом, указанным в договоре на брокерское обслуживание, и/или договоре о доверительном управлении, и/или договоре счета депо.

7.11. Банк стремится к разрешению споров между ним и получателем финансовых услуг преимущественно в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других установленных законодательством Российской Федерации способов досудебного (внесудебного) разрешения

споров.

## **VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

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

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

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

## **IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

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

9.4. Порядок утверждается Правлением Банка и вступает в силу с момента его утверждения.

## Приложение № 1

к Порядку взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб)

**В АО АКБ «НОВИКОМБАНК»**

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

\_\_\_\_\_  
(Почтовый адрес, контактный телефон, адрес электронной почты)

**ЗАПРОС****на предоставление информации/документов<sup>3</sup>**

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

\_\_\_\_\_  
(указать запрашиваемые документы/состав запрашиваемой информации)

2. Прошу направить документы/информацию по следующему адресу:

\_\_\_\_\_  
(указать адрес для направления корреспонденции)

3. Документы будут получены лично/уполномоченным представителем в офисе АО АКБ «НОВИКОМБАНК».

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(наименование должности) (подпись) (расшифровка подписи)

« \_\_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г.

М.П. (Для юридических лиц)

<sup>3</sup> Инвестором должен быть выбран один из способов получения информации/документов  
Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 5.0)

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Информация о документе	
Наименование документа	Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 5.0)
Владелец документа СВНР	Департамент Казначейство
Место размещения документа в СЭД «DIRECTUM»	Общая папка/Нормативные документы/09. Операции с ценными бумагами
Документ(ы) СВНР, который(ые) утрачивает(ют) силу с выходом данного документа	Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 4.0), изменения № 1, 2 и 3 к Порядку

№	№ версии	Регистрационный номер/ номер распорядительного документа	Дата регистрации версии документа/ изменений	ФИО разработчика документа	Основание для внесения изменений в документ
1	2	3	4	5	6
1	1.0	№ 20-02-65/2008	07.04.2008	Елифанова Л.В.	Первоначальная версия
2	2.0	№ 05-0104/2015	24.12.2015	Коленкова О.Э.	Внесение изменений в документ версии 1.0 рег. № 20-02-65/2008 от 07.04.2008 в связи с изменением наименования Банка
3	3.0	№11/98п-0/45-0/116-100/2019	26.11.2019	Шлыкова М.В.	Внесение изменений в документ в связи с выходом Базовых стандартов защиты прав и интересов получателей финансовых услуг
4	4.0	№97/1п-0/62-0/116-76/2020	03.11.2020	Петракова О.М.	Внесение изменений в документ в связи с вступлением в действие Внутренних стандартов «Требования к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов» и «Этического кодекса при работе на финансовом рынке членов СРО НФА»
5	4.1	№97/1п-0/62-0/116-31/2021	25.03.2021	Петракова О.М.	Внесение изменений в документ в связи с вступлением в действие Базового стандарта совершения брокером операций на финансовом рынке, разработанного на основании части 1 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года №223-ФЗ.
6	4.2	№97/1п-0/62-	16.09.2021	Козин Д.К.	Внесение изменений в документ в

Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 5.0)

		0/116-97/2021			связи с вступлением в силу Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров
7	4.3	№97/1п-0/62-0/116-153/2021	23.12.2021	Петракова О.М.	Внесение изменений в документ в связи с внесением изменений во Внутренний стандарт СРО НФА «Требования к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов, а также услуг по совершению необеспеченных сделок» утвержденное решением Совета директоров СРО НФА от 30.09.2021г., протокол № 17/21-СД.
8	5			Клещенко Е.А.	Внесение изменений в документ в связи с вступлением в силу Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев