



**УТВЕРЖДЕНО**  
Советом директоров  
ООО КБ «Столичный Кредит»  
Протокол от 16 февраля 2023 г.

**Внутренний стандарт ООО КБ «Столичный Кредит»  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц -  
получателей финансовых услуг в рамках брокерского  
обслуживания на рынке ценных бумаг  
(Редакция №3)**

**Москва**

**2023**

1	Общие положения	3
2	Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг	5
3	Уведомление Получателей финансовых услуг о рисках и расходах	8
4	О предоставлении информации по письменному запросу Получателя финансовых услуг	11
5	Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг	12
6	Рассмотрение Обращений, Жалоб Получателей финансовых услуг	14
7	Тестирование физических лиц, не являющихся квалифицированными инвесторами	17
8	Формы реализации права Получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров	21
9	Заключительные положения	21
	Приложение №1	23
	Приложение №2	24
	Приложение №3	25
	Приложение №4	26
	Приложение №5	27
	Приложение №6	28
	Приложение №7	29
	Приложение №8	30
	Приложение №9	31
	Приложение №10	32
	Приложение №11	33
	Приложение №12	34
	Приложение №13	35
	Приложение №14	36
	Приложение №15	37
	Приложение №16	38

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий «Внутренний стандарт ООО КБ «Столичный Кредит» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг в рамках брокерского обслуживания на рынке ценных бумаг» (далее – «Стандарт») разработан ООО КБ «Столичный Кредит» (далее – Банк) в соответствии с положениями «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – Получателей финансовых услуг, оказываемых членами Саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров», утвержденного Банком России (Протокол от 20.12.2018 № КФНП-39), иными нормативными актами Банка России в сфере финансовых рынков, в целях соблюдения прав и законных интересов третьих лиц – Получателей финансовых услуг, оказываемых Банком, а также в целях доведения до сведения таких лиц информации (сведений) и раскрытия им информации (сведений) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия:**

**Договор о брокерском обслуживании** - 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;

**Жалоба** - просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Банком;

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

**Место обслуживания Получателей финансовых услуг** - место, предназначенное для заключения договоров о брокерском обслуживании, оказания Финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием Финансовых услуг, в том числе офис Банка и (или) сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

**Получатель финансовых услуг** – Клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить Договор о брокерском обслуживании;

**Обращение** - направленная Получателем финансовых услуг Банку просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания Финансовых услуг, но не являющееся Жалобой;

**Саморегулируемая организация** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";

**Стандарт** - Внутренний стандарт ООО КБ «Столичный Кредит» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг в рамках брокерского обслуживания на рынке ценных бумаг;

**Тестирование** - тестирование физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, введенное Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 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;

**Уполномоченный сотрудник** – сотрудник Банка, уполномоченный в соответствии с внутренними документами взаимодействовать с Получателями финансовых услуг

**Финансовая услуга** – исполнение поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

1.2. Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники Банка должны руководствоваться в процессе осуществления брокерского обслуживания на рынке ценных бумаг, в частности, Стандартом установлены:

- правила предоставления информации Получателю финансовых услуг;
- правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг;
- порядок приема Обращений, Жалоб Получателей финансовых услуг;
- формы реализации права Получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров.

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

1.4. Банк при исполнении поручений Клиента соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

1.5. Банк не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

1.6. Банк при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

1.7. Банк не оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов.

1.8. Банк не оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

1.9. Банк не является инвестиционным советником в понимании статьи 6.1. Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и не осуществляет инвестиционное консультирование Получателей финансовых услуг.

1.10. Оказываемые Банком финансовые услуги в соответствии с «Регламентом брокерского обслуживания на рынке ценных бумаг ООО КБ «Столичный Кредит» (далее – Регламент) не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов.

1.11. Денежные средства, передаваемые по Договору на брокерское обслуживание, не подлежат обязательному страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

1.12. С целью раскрытия информации неограниченному кругу заинтересованных лиц Стандарт подлежит размещению на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/business/brokerage>.

## 2. Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг

Банк предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления общую информацию и информацию о Финансовых услугах в офисе Банка и на официальном сайте Банка в сети Интернет.

### 2.1. Общая информация:

- Полное фирменное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Коммерческий банк «Столичный Кредит»;
- Сокращенное фирменное наименование: ООО КБ «Столичный Кредит»;
- Адрес официального сайта в сети "Интернет": [https:// www.capitalkredit.ru](https://www.capitalkredit.ru)
- Изображение фирменного знака обслуживания:



#### Центральный офис

- Адрес места нахождения: Россия, 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр. 1;
- Почтовый адрес: 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр. 1;
- Адрес электронной почты: [info@capitalkredit.ru](mailto:info@capitalkredit.ru)
- Контактные телефоны: +7 (495) 229-0050; +7 (495) 795-0761;  
контролер профессионального участника рынка ценных бумаг: доб. тел. 2317
- Прием Получателей финансовых услуг осуществляется:  
Понедельник-Четверг (с 9-00 до 18-00); Пятница (с 9-00 до 16-45); Перерыв: 12:30 – 13:30
- Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности № 077-12916-100000 от 11.02.2010 г. Срок действия – бессрочно.

- Орган, выдавший лицензию на осуществление брокерской деятельности (его наименование, адрес и телефоны): Центральный Банк Российской Федерации (Банк России).

Адрес Банка России: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, дом 12

Телефоны Банка России: 8 (800) 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 (499) 300-3000 (круглосуточно), факс: +7 (495) 621-6465

- ООО КБ «Столичный Кредит» с 23 мая 2016 года является членом Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА).

Адрес сайта СРО НФА: <http://new.nfa.ru/>

Телефоны СРО НФА: +7 (495) 980-9874

Стандарты по защите прав и интересов Получателей финансовых услуг размещен на официальном сайте СРО НФА в сети Интернет: <http://new.nfa.ru/guide/index.php>

- Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка, выступающего в качестве брокера:

Центральный банк Российской Федерации, Главное управление Банка России по ЦФО, г.Москва, ул. Балчуг, 2; тел. +7 (495) 950-2190

## **2.2. Информация о Финансовых услугах и порядке ее получения**

2.2.1. Информация о Финансовых услугах, дополнительных услугах Банка, выступающего в качестве брокера, в том числе оказываемых за дополнительную плату, содержится в Регламенте, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/business/brokerage>.

2.2.2. Порядок получения Финансовых услуг, в том числе документы, которые должны быть предоставлены Получателем финансовых услуг для ее использования, содержатся в Регламенте, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/business/brokerage>.

2.2.3. Информация о тарифах брокерского обслуживания размещена на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/business/brokerage>.

## **2.3. Информация о способах и адресах направления Обращений (Жалоб) Банку, выступающему в качестве брокера, в Саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью брокера**

2.3.1. Способы и адреса направления Обращений (Жалоб) в Банк.

Жалобы принимаются контролером профессионального участника рынка ценных бумаг Банка:

- в Месте обслуживания Получателей финансовых услуг по адресу: г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр.1;

- почтовым отправлением по адресу: Россия, 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр.1, контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг;

- по каналам электронной связи на адрес электронной почты [galanov@capitalcredit.ru](mailto:galanov@capitalcredit.ru)

Обращения принимаются сотрудниками Отдела контроля и оформления операций на финансовых рынках Казначейства:

- в Месте обслуживания Получателей финансовых услуг по адресу: г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр.1;

- почтовым отправлением по адресу: Россия, 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр.1, в «Отдел контроля и оформления операций на финансовых рынках»;

- по каналам электронной связи на адрес электронной почты [treasury@capitalcredit.ru](mailto:treasury@capitalcredit.ru).

Сотрудники Банка обеспечивают информирование Получателя финансовых услуг о получении Обращения (Жалобы).

#### 2.3.2. Способы и адреса направления Обращений (Жалоб) в СРО НФА.

Способы Обращения в СРО НФА размещены на сайте СРО НФА по ссылке <http://new.nfa.ru/contacts/>.

СРО НФА принимает Обращения (Жалобы) по адресу: г. Москва, Большой Сергиевский переулок, дом 10.

Направление письменного Обращения (Жалобы) осуществляется почтовым отправлением по адресу: 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, дом 10

Направление Обращения (Жалобы) по каналам электронной связи осуществляется на адрес электронной почты [info@nfa.ru](mailto:info@nfa.ru).

#### 2.3.3. Способы и адреса направления Обращений (Жалоб) в Банк России:

Способы Обращения в Банк России размещены на официальном сайте Банка России в сети Интернет по ссылке <https://cbr.ru/contacts/>.

Направление Обращения (Жалобы) осуществляется на официальном сайте Банка России в сети Интернет через «Интернет-приемную» <https://www.cbr.ru/Reception/>.

### **2.4. Информация о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора**

Права Получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг»;

- «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в

сфере финансового рынка, объединяющих брокеров» (утв. Банком России, Протокол от 20.12.2018 № КФНП-39);

- договором на брокерское обслуживание;
- другими законодательными и нормативными актами Российской Федерации.

Порядок предъявления претензий и разрешения споров определен в п.8.6 Регламента, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/business/brokerage>.

### **2.5. Информация о способах и порядке изменения условий договора о брокерском обслуживании, в том числе в результате внесения Банком изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре на брокерское обслуживание**

Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Регламент и в договор на брокерское обслуживание, являющемся неотъемлемой частью Регламента (Приложения №1а; №2а). Раскрытие информации о внесении изменений в Регламент осуществляется путем размещения указанных изменений (новой редакции) на официальном сайте Банка в сети Интернет.

Порядок внесения изменений, уведомления Клиентов о вступлении в действие новой редакции Регламента установлен в п.8.7 Регламента, размещенного на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/business/brokerage>.

## **3. Уведомление и информирование Получателей финансовых услуг**

3.1. До присоединения к Регламенту (заключения договора на брокерское обслуживание) Уполномоченный сотрудник Банка информирует Получателя финансовых услуг:

- Путем предоставления Получателю финансовых услуг Деклараций, содержащих следующую информацию о рисках:
  - связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг – Приложение №3 к Регламенту;
  - связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции – Приложение №5а к Регламенту;
  - об общем характере и о возможных источниках конфликта интересов - Приложение №1 к Стандарту;
  - о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг - Приложение №16 к Стандарту;
- о Тарифах на брокерское обслуживание;

- о праве Получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядка определения суммы платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Финансовых услуг, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) Банка и порядка его уплаты;

- о запрете на осуществление действий, относящихся к манипулированию рынком, и ограничениях на использование инсайдерской информации и (или) манипулирование рынком, предусмотренных статьями 5 и 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 224-ФЗ «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и принятыми в соответствии с ним нормативными актами Банка России.

Декларации (информация) о рисках составляются Банком и предоставляются Клиенту в форме, в которой с Клиентом заключен Договор на брокерское обслуживание и способом, позволяющим зафиксировать факт, дату и время предоставления (направления) указанной информации.

Действующие редакции Деклараций (информации) о рисках, а также Тарифов на брокерское обслуживание круглосуточно и бесплатно доступны любым заинтересованным лицам на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/business/brokerage>.

Банк обеспечивает хранение в течение **трех лет** на бумажном носителе вышеуказанных документов, подтверждающих предоставление Получателю финансовых услуг информации о рисках.

3.2. До заключения договора о брокерском обслуживании, предусматривающего право Банка использовать в своих интересах денежные средства и (или) ценные бумаги Клиента, либо при внесении в указанный договор изменений, предусматривающих указанное право, Банк обязан предоставить (направить) получателю финансовых услуг уведомление о рисках, связанных с использованием Банком в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента (далее – Уведомление о рисках использования Банком в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента).

3.2.1. Уведомление о рисках использования Банком в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента должно содержать следующую информацию:

- о рисках, связанных с использованием денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента для исполнения или обеспечения исполнения обязательств по сделкам, совершаемым за счет самого Банка или других Клиентов Банка;

- о праве Клиента подать Банку заявление об отказе от предоставления Банку права использования в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента и последствиях такого отказа;

- о способе и форме направления Клиентом Банку заявления об отказе от предоставления Банку права использования в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента.

3.2.2. Уведомление о рисках использования Банком в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента помимо информации, указанной в пункте 3.2.1. настоящего Стандарта, может содержать иную дополнительную информацию при условии, что такая дополнительная информация не искажает информацию, представляемую в соответствии с требованиями пункта 3.2.1. настоящего Стандарта.

3.2.3. Банк предоставляет (направляет) Уведомление о рисках использования Банком в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента способом, позволяющим зафиксировать факт, дату и время предоставления (направления) указанного уведомления.

3.2.4. Банк хранит Уведомление о рисках использования Банком в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента, а также информацию, подтверждающую факт, дату и время предоставления (направления) указанного уведомления не менее 3 лет с даты его предоставления (направления) получателю финансовых услуг.

Банк обязан обеспечить защиту информации, подтверждающей факт, дату и время предоставления (направления) Уведомления о рисках использования Банком в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

3.2.5. Банк не менее одного раза в год информирует Клиента, предоставившего Банку право использования Банком в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента:

- о праве Клиента подать заявление Банку об отказе от предоставления Банку права использования в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента и о последствиях такого отказа;

- о способе и форме направления Клиентом Банку заявления об отказе от предоставления Банку права использования в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг Клиента.

3.2.6. Банк доводит до сведения Клиента информацию, указанную в пункте 3.2.5. настоящего Стандарта, способом, позволяющим зафиксировать факт, дату и время предоставления (направления) указанного уведомления.

3.3. Банк информирует Клиента о финансовом инструменте, содержащемся в перечне финансовых инструментов, который определяется внутренними стандартами

саморегулируемой организации, посредством предоставления информационного документа, содержание, форма, случаи, порядок и способы предоставления которого определяются внутренними стандартами СРО НФА.

#### **4. О предоставлении информации по письменному запросу Получателя финансовых услуг**

4.1. Банк предоставляет по письменному запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием Финансовых услуг, включая информацию, указанную в пункте 2.1 Базового стандарта, а также документы и 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 п.п.4.2-4.3).

4.2. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Финансовых услуг, предоставляется в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Банком такого запроса.

4.3. Заверенная копия договора о брокерском обслуживании, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре о брокерском обслуживании, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора о брокерском обслуживании, отчеты о деятельности Банка, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Банком по поручению такого Получателя финансовых услуг, предоставляются в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг, направленного Банку в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора о брокерском обслуживании, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

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

4.5. Не допускается предоставление информации, которая вводит Получателя финансовых услуг в заблуждение относительно предмета, заключаемого с ним договора о брокерском обслуживании, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств Финансовых услуг. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах. Банк обеспечивает предоставление Получателю финансовых услуг информации без совершения Получателем

финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором о брокерском обслуживании.

4.6. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах 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.

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

## **5. Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг**

5.1. Подразделение, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в Месте обслуживания Получателей финансовых услуг - Отдел контроля и оформления операций на финансовых рынках, входящий в структуру Казначейства Банка.

Сотрудники Отдела контроля и оформления операций на финансовых рынках являются Уполномоченными сотрудниками по взаимодействию с Получателями финансовых услуг.

5.2. Установление личности (аутентификация) и взаимодействие Получателя финансовых услуг с Банком в рамках Регламента осуществляется в порядке и в сроки, установленные Регламентом.

5.3. Банк хранит в течение **трех лет** имеющуюся у него информацию о сетевых адресах (IP адреса) и идентификаторах устройств Клиентов (MAC адреса), работающих в информационно-телекоммуникационных сетях (средств связи и пользовательского (оконечного) оборудования), с которых осуществляется подключение к программно-техническим средствам, предназначенным для передачи поручений Клиента.

5.4. Банк обеспечивает соблюдение следующих стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса:

- размещение в офисе Банка информации, указанной в пункте 2.1 Базового стандарта;
- наличие у уполномоченных сотрудников Банка, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг, доступных для обозрения Получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;
- соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм.

5.5. По запросу Получателя финансовых услуг Банк организует возможность заключения договора о брокерском обслуживании с Получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов. Перечень необходимых действий по обеспечению доступа лица с

ограниченными возможностями к финансовым услугам Банка уточняется непосредственно у данного лица после получения запроса. Банк осуществляет приоритетное обслуживание лиц с ограниченными возможностями, не препятствует присутствию сопровождающего лица при наличии согласия лица с ограниченными возможностями.

5.6. Банк исключает препятствия к осуществлению Получателем финансовых услуг в Местах 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 и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

5.7. Уполномоченные сотрудники Банка осуществляют:

- прием комплекта документов от Получателя финансовых услуг в соответствии с Регламентом (в том числе неполного комплекта документов), фиксацию этого факта с составлением акта приемки-передачи документов, который подписывается Получателем финансовых услуг и Уполномоченным сотрудником Банка; в случае предоставления неполного комплекта документов, Договор о брокерском обслуживании не может быть заключен;

- взаимодействие с Получателями финансовых услуг по вопросу устранения замечаний по комплектности документов, представленных для присоединения к Регламенту (заключению договора о брокерском обслуживании), обновления сведений о Получателе финансовых услуг;

- взаимодействие с Получателями финансовых услуг по вопросам обслуживания на финансовых рынках.

5.8. В случае отказа в приеме документов и (или) отказа в заключении договора о брокерском обслуживании, Банк предоставляет Получателю финансовых услуг мотивированный отказ. Лицом, ответственным за предоставление Получателю финансовых услуг мотивированного отказа является руководитель Казначейства Банка.

5.9. Банк обеспечивает необходимый уровень профессионализма Уполномоченных сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, в том числе путем их ознакомления с настоящим Стандартом, должностными инструкциями, внутренними нормативными актами Банка, проведения планового (внепланового) обучения, связанного с обновлением и усовершенствованием теоретических и практических знаний, умений и навыков в связи с изменением нормативной и законодательной базы, повышением требований к уровню квалификации. Инструктаж и проверку квалификации Уполномоченных сотрудников проводят руководитель Казначейства и контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

5.9.1. Уполномоченные сотрудники:

- проходят вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с требованиями настоящего Стандарта (проводится при приеме сотрудников на работу в течение одного месяца со дня приема сотрудника на работу);

- информируются при вступлении в силу новых редакций Стандарта, нормативной и законодательной базы;

- осуществляют анализ поступающих в Банк Обращений (Жалоб) с целью изучения опыта с Получателями финансовых услуг;

- участвуют в тренингах по моделированию различных ситуаций, которые теоретически могут возникнуть в практической работе (ежеквартально);

- участвуют в вебинарах, семинарах и других мероприятиях, организуемых СРО НФА и другими организациями, направленных на повышение квалификации.

5.9.2. Порядок проведения проверок квалификации Уполномоченных сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг:

- проверки проводятся ежеквартально и организуются контролером профессионального участника рынка ценных бумаг (в форме тестирования по 10-ти вопросам, за каждый правильный вопрос начисляется 1 балл);

- квалификация Уполномоченных сотрудников оценивается по 10-бальной шкале;

- при получении по результатам тестирования менее 5 баллов, проводится дополнительное обучение с разбором ошибок;

- результаты проверок хранятся в Журнале проверок квалификации, который ведется в электронном виде (Приложение №4 к Стандарту).

5.10. Процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий установлены Банком во внутреннем документе «Перечень мер, направленных на предотвращение конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг в ООО КБ «Столичный Кредит».

5.11. В случае привлечения Банком третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Банка, в целях заключения с Получателями финансовых услуг договоров о брокерском обслуживании, Банк обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 5 настоящего Стандарта.

## **6. Рассмотрение Обращений, Жалоб Получателей финансовых услуг**

6.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений (Жалоб) (Бланк Обращения (Жалобы) - Приложение №3 к Стандарту), поступивших от Получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в

Обращения (Жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6.5 настоящего Стандарта.

6.2. Банк принимает Обращения (Жалобы) Получателей финансовых услуг в соответствии с п.2.3.1 настоящего Стандарта.

6.3. Письменная форма должна содержать сведения о наименовании (фамилии, имени, отчестве), месте нахождения (адресе) обратившегося лица, которые должны быть подписаны Получателем финансовых услуг или его уполномоченным представителем.

6.4. В случае направления Обращения (Жалобы) от имени уполномоченного представителя Получателя финансовых услуг необходимо предоставить:

- для физического лица:
  - нотариально удостоверенную доверенность (или её нотариально заверенную копию), либо
  - решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным), либо
  - нотариально заверенную копию решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- для юридического лица:
  - доверенность, заверенную печатью Получателя финансовых услуг (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанную руководителем юридического лица.

6.5. Банк отказывает в рассмотрении Обращения (Жалобы) Получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- Обращения (Жалобы) не содержат сведений о наименовании (фамилии, имени, отчестве) и месте нахождения (адресе) обратившегося лица;
- в Обращении (Жалобе) отсутствует подпись Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;
- 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 Банка, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение (Жалобу).

6.6. Обращения (Жалобы), не подлежащие рассмотрению в случаях, указанных в пункте 6.5 настоящего Стандарта, в течение пятнадцати календарных дней с даты поступления

направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом Получателей финансовых услуг, которое подписывает Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

6.7. Банк обязан принять решение по полученной им Жалобе и направить ответ на поступившую к нему Жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на Жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Банком. Если Жалоба удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по Жалобе и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы). Если Жалоба не удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6.8. Уполномоченный сотрудник вправе при рассмотрении Обращения (Жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у заявителя с указанием срока их предоставления.

6.9. Уполномоченный сотрудник не позднее дня, следующего за днем получения Обращения (Жалобы), заносит в Журнал регистрации Обращений (Приложение №2 настоящего Стандарта), следующие сведения по каждому Обращению (Жалобе):

- дата регистрации и входящий номер Обращения (Жалобы);
- Получателя финансовых услуг от имени, которого направлено Обращение: фамилия, имя, отчество (при наличии) / наименование юридического лица;
- тематика Обращения (Жалобы);
- лицо, ответственное за рассмотрение Обращения (Жалобы);
- дата регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (Жалобу);
- результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично)
- способ уведомления (вручен лично, эл. почтой, почтовым отправлением).

6.10. Журнал регистрации Обращений (Жалоб) ведется в электронном виде Уполномоченным сотрудником. Обращения (Жалобы) и документы по их рассмотрению хранятся в Банке в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в Журнале.

6.11. Ответ на Обращение (Жалобу) подписывает Председатель Правления Банка или лицо, исполняющее его обязанности, или контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

6.12. Ответ на Обращение (Жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение (Жалоба), или иным способом, указанным в договоре на брокерское обслуживание.

6.13. Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в

Саморегулируемую организацию (СРО НФА) в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике Обращений (Жалоб), поступивших Банку за отчетный квартал, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений (Жалоб).

## **7. Тестирование физических лиц, не являющихся квалифицированными инвесторами**

7.1. Тестирование проводится Банком в отношении следующих видов сделок (договоров):

- необеспеченные сделки;
- договоры репо, требующие проведения тестирования;
- сделки по приобретению облигаций российских и иностранных 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.

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

7.3. Тестирование проводится Банком путем получения ответов тестируемого лица на вопросы, определенные приложениями №№5-11 к настоящему Стандарту.

Перечень вопросов для тестирования формируется Банком путем включения в него вопросов блока "Самооценка" (приложения №№5-7 к настоящему Стандарту) и вопросов блока "Знания" (приложения №№8-11 к настоящему Стандарту), соответствующих виду сделок (договоров), требующих проведения тестирования.

При этом предлагаемые тестируемому лицу вопросы блока "Знание", соответствующие виду сделок (договоров), требующих проведения тестирования, включают один вопрос первой категории сложности, два вопроса второй категории сложности и один вопрос третьей категории сложности.

Перечень предлагаемых тестируемому лицу вопросов блока "Знание", соответствующих виду сделок (договоров), требующих проведения тестирования, формируется для каждого тестирования методом случайного выбора из вопросов блока "Знания", соответствующих виду сделок (договоров), требующих проведения тестирования.

7.4. Перечень предлагаемых тестируемому лицу вариантов ответов на вопросы блока "Знание" формируется Банком методом случайного выбора для каждого тестирования из вариантов ответов, доведенных до сведения Банка саморегулируемой организацией НФА.

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 Банка саморегулируемой организацией НФА.

7.5. Банк обязан обеспечивать конфиденциальность вариантов ответов на вопросы блока "Знание" и перечня правильных ответов, доведенных до его сведения саморегулируемой организацией НФА, 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.

7.6. Банк не вправе менять или дополнять формулировки вопросов, установленные в приложениях №№5-11 к настоящему Стандарту, и вариантов ответов, доведенных до его сведения саморегулируемой организацией НФА.

7.7. При проведении тестирования Банк фиксирует, в отношении каких видов сделок (договоров), требующих проведения тестирования, проводится тестирование, вопросы и варианты ответов, предложенные тестируемому лицу, ответы тестируемого лица, а также время и дату проведения тестирования. Фиксация указанной информации осуществляется в виде электронного документа.

7.8. По усмотрению Банка 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 разделом 7 Стандарта.

7.9. В ходе тестирования по усмотрению Банка 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).

7.10. Банк оценивает результат тестирования в отношении каждого вида сделок (договоров), требующих проведения тестирования, отдельно. 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. При этом Банк не оценивает ответы тестируемого лица на вопросы блока "Самооценка".

7.11. Банк должен направить тестируемому лицу уведомление об оценке результатов тестирования по форме, установленной Приложением №12 к настоящему Стандарту, не позднее одного рабочего дня после дня проведения тестирования.

Банк 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 Банк

направляет уведомление об оценке результатов тестирования по электронной почте, а в случае ее отсутствия у Клиента – почтовым отправлением.

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

7.13. Тестирование проводится Банком в письменной форме. Информация о результатах тестирования, дата и время проведения тестирования хранится вместе с другой информацией о Клиенте и заключенных с ним договорах. Проведение тестирования с использованием аудио- и (или) видеосвязи, в том числе телефонной связи, не допускается.

7.14. Банк хранит информацию о вопросах и вариантах ответов, предложенных тестируемому лицу, об ответах тестируемого лица на предоставленные в ходе тестирования вопросы, о дате и времени проведения тестирования, об оценке результатов тестирования, а также о направлении тестируемому лицу уведомления об оценке результатов тестирования по усмотрению Банка 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 о брокерском обслуживании - не менее шести месяцев с даты проведения тестирования, если договор о брокерском обслуживании не был заключен с данным физическим лицом в течение указанных шести месяцев, либо в случае заключения договора о брокерском обслуживании с данным физическим лицом в течение указанных шести месяцев - не менее трех лет с даты прекращения договора о брокерском обслуживании.

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

7.15. При проведении тестирования физического лица до заключения с ним договора о брокерском обслуживании полученный положительный результат тестирования по усмотрению Банка может учитываться при исполнении поручений тестируемого лица в случае, если иное не установлено договором о брокерском обслуживании.

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

7.17. В случае привлечения Банком иного профессионального участника рынка ценных бумаг для проведения тестирования, Банк обеспечивает соблюдение таким

профессиональным участником рынка ценных бумаг требований пунктов 7.1 - 7.16 настоящего Стандарта.

**8. Уведомление о рисках, 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**

8.1. 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 N 306-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О рынке ценных бумаг" и отдельные законодательные акты Российской Федерации" (далее - уведомление о рискованном поручении), предоставляется Банком физическому лицу, не являющемуся квалифицированным инвестором, в случаях, установленных указанным Федеральным законом, не позднее одного рабочего дня после дня получения Банком отрицательной оценки результатов тестирования клиента при наличии у Банка намерения предоставить такому клиенту услугу по исполнению его поручения в случае отрицательного результата тестирования.

8.2. В уведомлении о рискованном поручении Банк 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.

8.3. Уведомление о рискованном поручении составляется Банком по форме, установленной Приложением №12 к настоящему Стандарту.

8.4. Банк направляет уведомление о рискованном поручении клиенту способом, установленным договором с клиентом, который должен позволять зафиксировать факт, дату и время направления указанного уведомления клиенту.

8.5. 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 Банком от клиента до направления ему уведомления о рискованном поручении.

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

8.7. Заявление о принятии рисков по форме, установленной Приложением №13 к настоящему Стандарту, направляется способом, установленным в договоре с клиентом,

который должен позволять зафиксировать факт, дату и время направления указанного заявления.

8.8. Банк 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.

8.9. Банк обеспечивает защиту информации, указанной в п.8.1 настоящего Стандарта, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

## **9. Формы реализации права Получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров**

8.1. Все споры и разногласия между Банком и Получателем финансовых услуг по поводу предоставления Банком услуг на финансовых рынках и совершения иных действий, предусмотренных Регламентом, решаются путем переговоров.

8.2. Порядок предъявления претензий и разрешения споров изложен в п.8.6 Регламента, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/business/brokerage>.

## **10. Заключительные положения**

9.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с даты утверждения и действует до его отмены либо утверждения Общим собранием участников Банка его новой редакции или иного документа по вопросам, регулируемым настоящим Стандартом.

Изменения и дополнения к Стандарту начинают действовать со дня, следующего за датой их утверждения Общим собранием участников Банка, если не указана иная дата, и действуют до их отмены либо принятия иного документа.

Все изменения и дополнения к настоящему Стандарту доводятся до сведения всех заинтересованных подразделений Банка контролером профессионального участника рынка ценных бумаг.

9.2. Настоящий Стандарт является обязательным для выполнения всеми структурными подразделениями Банка, осуществляющими взаимодействие с Получателями финансовых услуг и непосредственное оказание Финансовых услуг, регулируемых настоящим Стандартом.

9.3. Руководители и сотрудники структурных подразделений Банка, осуществляющих взаимодействие с Получателями финансовых услуг, руководствуются изложенными в настоящем Стандарте требованиями и принимают их для обязательного исполнения в рамках полномочий, определенных соответствующими положениями и должностными инструкциями.

## **ДЕКЛАРАЦИЯ О РИСКАХ, связанных с конфликтом интересов**

Цель настоящей Декларации - предоставить Клиенту информацию о рисках, связанных с конфликтом интересов при осуществлении операций на рынке ценных бумаг, и предупредить о возможных потерях.

В Банке, имеющем лицензию на ведение брокерской деятельности и дилерской деятельности и выступающего в качестве брокера, возможны следующие конфликты интересов:

1) Между Банком и его клиентом:

– при выдаче Банком рекомендаций клиенту относительно совершения им операций на рынке ценных бумаг, а также подготовке и распространении аналитических материалов (обзоров, бюллетеней), с целью побуждения клиента к совершению операций с ценными бумагами на предлагаемых условиях или привлечения новых клиентов;

– в случае стимулирования (поощрения) Банком своих сотрудников в зависимости от количества привлеченных клиентов, их торговой активности и величины вложенных ими средств;

– в случае предоставления клиенту в заем денежных средств и ценных бумаг для совершения маржинальных сделок с целью получения большего размера комиссионных и процентов;

– в случае, если сотрудник Банка одновременно отвечает за ведение собственных операций Банка на рынке ценных бумаг и операций по поручению клиентов;

2) Между сотрудником Банка и клиентом:

– при выдаче сотрудником Банка рекомендаций клиенту относительно совершения им операций на рынке ценных бумаг, с целью побуждения клиента к совершению конкретных операций с ценными бумагами или привлечения новых клиентов;

– в случае понуждения сотрудником Банка клиентов к приобретению более рискованных и более долгосрочных инвестиций, включающих более высокие комиссионные;

– в случае понуждения сотрудником Банка клиентов к совершению операций покупки/продажи ценных бумаг, в торговом обороте которых Банк занимает доминирующее положение или существенная доля которых принадлежит Банку;

– в случае понуждения сотрудником Банка клиентов к совершению операций покупки/продажи ценных бумаг, в отношении которых Банк имеет обязательства перед третьими лицами, включая эмитента, по их размещению или продаже;

3) Между Банком и/или его клиентами и сотрудником Банка:

– в случае, если сотрудник одновременно отвечает за ведение счетов ценных бумаг и/или денежных средств, на которых отражаются операции клиентов на рынке ценных бумаг, и счетов, отражающих собственные операции Банка;

– в случае, если сотрудник Банка одновременно отвечает за совершение и учет торговых операций с ценными бумагами;

4) Между клиентами Банка и Банком или его сотрудником – в случае, если сотрудник отвечает за предоставление информации клиентам об их позициях (состоянии инвестиционного портфеля) при одновременном совершении маркетинговых операций с теми же клиентами.



Приложение №3  
к «Внутреннему стандарту ООО КБ «Столичный Кредит»  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц –  
получателей финансовых услуг в рамках брокерского  
обслуживания на рынке ценных бумаг»

Председателю правления ООО КБ «Столичный Кредит» \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.  
от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)  
\_\_\_\_\_  
(Документ, удостоверяющий личность)  
действующий на основании \_\_\_\_\_  
(доверенности, Устава, иного документа)  
представителя (опекуна) \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О./ название организации)  
адрес \_\_\_\_\_  
эл. почта \_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_

ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБА)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

Ответ прошу предоставить следующим способом:

вручить лично в офисе       По электронной почте       Почтовым отправлением

Дата \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Отметка о регистрации: вх. № \_\_\_\_ / \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Приложение №4  
к «Внутреннему стандарту ООО КБ «Столичный Кредит»  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц –  
получателей финансовых услуг в рамках брокерского  
обслуживания на рынке ценных бумаг»

**Журнал проверок квалификации сотрудников Отдела контроля и оформления операций на финансовых рынках Казначейства**

№ п/п	Дата проверки	ФИО сотрудника	Тема тестирования	Лицо, ответственное за тестирование	Результат тестирования	Примечания

Приложение №5  
к «Внутреннему стандарту ООО КБ «Столичный Кредит»  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц –  
получателей финансовых услуг в рамках брокерского  
обслуживания на рынке ценных бумаг»

**Перечень вопросов тестирования - блок «Самооценка» Данная форма блока предусмотрена для финансовых инструментов, указанных в приложении №8.**

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

Приложение №6  
к «Внутреннему стандарту ООО КБ «Столичный Кредит»  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц –  
получателей финансовых услуг в рамках брокерского  
обслуживания на рынке ценных бумаг»

**Перечень вопросов тестирования - блок «Самооценка»**  
**Данная форма блока предусмотрена для необеспеченных сделок.**

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

**Перечень вопросов тестирования - блок «Самооценка»  
Данная форма блока предусмотрена для договоров репо.**

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

Приложение №8  
к «Внутреннему стандарту ООО КБ «Столичный Кредит»  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц –  
получателей финансовых услуг в рамках брокерского  
обслуживания на рынке ценных бумаг»

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

№	Вопросы
1	Кредитный рейтинг облигаций - это: (вопрос 1 категории сложности)
2	Какой вывод можно сделать, если облигациям российского эмитента не присвоили рейтинг? (вопрос 1 категории сложности)
3	Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему низколиквидные облигации, как быстро он может это сделать? (вопрос 2 категории сложности)
4	Пожалуйста, выберите правильный ответ из следующих утверждений: (вопрос 2 категории сложности)
5	Выберите верное утверждение в отношении рыночного риска по облигациям с рейтингом и облигациям без рейтинга. (вопрос 2 категории сложности)
6	К кредитному риску можно отнести: (вопрос 2 категории сложности)
7	Вы купили на бирже облигацию, которой, как и ее эмитенту, не присвоен рейтинг ни одним из российских рейтинговых агентств. Выберите верное утверждение. (вопрос 2 категории сложности)
8	Эмитенту облигаций российским рейтинговым агентством присвоен рейтинг ВВ+. Выберите верное утверждение в отношении облигаций такого эмитента. (вопрос 2 категории сложности)
9	Отсутствие кредитного рейтинга выпуска для любого выпуска облигаций означает: (вопрос 3 категории сложности)
10	Выберите верное утверждение в отношении облигации без рейтинга: (вопрос 3 категории сложности)
11	Вы купили на бирже облигацию российского эмитента с рейтингом В+, присвоенным российским рейтинговым агентством. Доходность к погашению на момент приобретения облигации равна 14% годовых. Ваша доходность от инвестиции в данную облигацию (без учета налогов и комиссий брокера и инфраструктуры) ... (вопрос 3 категории сложности)

Приложение №9  
к «Внутреннему стандарту ООО КБ «Столичный Кредит» защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг в рамках брокерского обслуживания на рынке ценных бумаг»

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

№	Вопросы
1	Кредитный рейтинг компании, обеспечивающей (осуществляющей) исполнение обязательств (выплаты) по облигациям — это ... <i>(вопрос 1 категории сложности)</i>
2	Какой вывод можно сделать, если облигациям иностранного эмитента не присвоили рейтинг? <i>(вопрос 1 категории сложности)</i>
3	Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему низколиквидные облигации, как быстро он может это сделать? <i>(вопрос 2 категории сложности)</i>
4	Пожалуйста, выберите правильный ответ из следующих утверждений. <i>(вопрос 2 категории сложности)</i>
5	Выберите верное утверждение. <i>(вопрос 2 категории сложности)</i>
6	Выберите верное утверждение в отношении ликвидности облигаций иностранных эмитентов. <i>(вопрос 2 категории сложности)</i>
7	Вы купили на бирже облигацию иностранного эмитента. Исполнение обязательств по ней обеспечивается за счет компании, которой не присвоен рейтинг ни одним из рейтинговых агентств. Выберите верное утверждение в отношении такой облигации. <i>(вопрос 2 категории сложности)</i>
8	Компании, обеспечивающей исполнение обязательств по облигациям иностранного эмитента, российским рейтинговым агентством присвоен рейтинг ВВ+. Выберите верное утверждение в отношении таких облигаций. <i>(вопрос 2 категории сложности)</i>
9	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: <i>(вопрос 3 категории сложности)</i>
10	Вы купили иностранную облигацию за имеющиеся у Вас \$100 на бирже в 13 часов. Курс доллара США составил: - биржевой на 13 часов валютных торгов дня покупки облигации 77,20 рублей; - биржевой на момент закрытия валютных торгов предыдущего дня (дню покупки) 77,05 рублей; - биржевой на момент закрытия валютных торгов дня покупки 77,10; - Банка России на день покупки 77 рублей. Через год Вы продали эту облигацию на бирже в 14 часов за \$106. Курс доллара США составил: - биржевой на 14 часов валютных торгов дня продажи облигации 71,30 рублей; - биржевой на момент закрытия валютных торгов предыдущего дня (дню продажи) 71 рубль; - биржевой на момент закрытия валютных торгов дня продажи 70,70 рублей; - Банка России на день продажи 71 рубль. Какой финансовый результат Вы получили в долларах и рублях? <i>(вопрос 3 категории сложности)</i>
11	Вы купили на бирже облигацию иностранного эмитента. Компания, обеспечивающая исполнение обязательств по этой облигации, имеет рейтинг В+ (присвоен российским рейтинговым агентством). Доходность к погашению на момент приобретения облигации равна 14% годовых. Ваша доходность от инвестиции в данную облигацию (без учета налогов и комиссий брокера и инфраструктуры) ... <i>(вопрос 3 категории сложности)</i>

Приложение №10  
к «Внутреннему стандарту ООО КБ «Столичный Кредит»  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц –  
получателей финансовых услуг в рамках брокерского  
обслуживания на рынке ценных бумаг»

**Перечень вопросов тестирования - блок «Знания» для необеспеченных сделок**

№	Вопросы
1	Маржинальная торговля - это: (вопрос 1 категории сложности)
2	С какой целью брокер использует ставки риска в связи с маржинальными/необеспеченными сделками? (вопрос 1 категории сложности)
3	Может ли взиматься плата за использование средств, предоставленных брокером при маржинальной торговле? (вопрос 2 категории сложности)
4	Если Вы при инвестировании совершаете маржинальные/необеспеченные сделки, как правило, размер возможных убытков: (вопрос 2 категории сложности)
5	При покупке ценных бумаг Вы использовали 50% собственных и 50% заемных средств от брокера. Через некоторое время Вы продали ценные бумаги на 5% дороже. Какой Ваш финансовый результат (без учета налогов)? (вопрос 2 категории сложности)
6	Выберите верное утверждение в отношении возможных убытков при торговле с использованием необеспеченных/маржинальных сделок: (вопрос 2 категории сложности)
7	Укажите верное утверждение в отношении маржинального займа. (вопрос 2 категории сложности)
8	Вы являетесь неквалифицированным инвестором и совершаете сделки с использованием заемных средств. Выберите верное утверждение. (вопрос 2 категории сложности)
9	В каком случае брокер может принудительно закрыть позицию клиента при наличии ранее заключенных маржинальных/необеспеченных сделок? (вопрос 2 категории сложности)
10	Стоимость Вашего портфеля стала ниже величины минимальной маржи. Выберите верное утверждение: (вопрос 3 категории сложности)
11	Стоимость Вашего портфеля стала ниже величины начальной маржи. Выберите верное утверждение. (вопрос 3 категории сложности)

Приложение №11  
к «Внутреннему стандарту ООО КБ «Столичный Кредит»  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц –  
получателей финансовых услуг в рамках брокерского  
обслуживания на рынке ценных бумаг»

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

№	Вопросы
1	Если Вы продали ценную бумагу по первой части договора репо, по второй части такого договора репо Вы: (вопрос 1 категории сложности)
2	Если по первой части договора репо Вы купили ценную бумагу, по второй части договора репо Вы: (вопрос 1 категории сложности)
3	Если Вы продали ценную бумагу по первой части договора репо, это означает, что Вы... (вопрос 1 категории сложности)
4	Переоценка по договору репо ... (вопрос 2 категории сложности)
5	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? (вопрос 2 категории сложности)
6	Если Вы являетесь продавцом по договору репо, требование о перечислении маржинального взноса может Вам поступить: (вопрос 2 категории сложности)
7	Если Вы продали по первой части договора репо ценные бумаги, а покупатель по договору репо фактически получил доход (дивиденды или купон), то: (вопрос 2 категории сложности)
8	Что из перечисленного не может быть передано по договору репо? (вопрос 2 категории сложности)
9	Если Вы являетесь покупателем по первой части договора репо, требование о перечислении маржинального взноса в рамках этого договора может Вам поступить: (вопрос 2 категории сложности)
10	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: (вопрос 3 категории сложности)
11	Покупатель по договору репо передал продавцу по договору репо денежные средства. Риск невозврата денежных средств, переданных по первой части договора репо, для покупателя может реализоваться: (вопрос 3 категории сложности)

### Уведомление о результатах тестирования

Настоящим ООО КБ «Столичный Кредит» 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).\*

Представитель Банка \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Подпись ФИО

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

\* В случае, когда использование данной формулировки не является практичным в силу ее объема, например, при направлении коротких сообщений на абонентские номера подвижной радиотелефонной связи клиентов, push-сообщений, выведения уведомления на экран мобильного приложения допускается использование сокращенной формулировки "[положительная] [отрицательная] оценка результата" или иной аналогичной по смыслу короткой формулировки.

### Уведомление о рискованном поручении

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

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

(Приводится краткое описание рисков\*, связанных с совершением сделки (заключением договора), путем их перечисления).

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

Представитель Банка \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Подпись ФИО

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

\*В зависимости от вида финансового инструмента, сделки (договора) указываются риски из следующего перечня: 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. В дополнение к рискам из указанного перечня брокер вправе указать иные риски по своему усмотрению.



*Приложение №15  
к «Внутреннему стандарту ООО КБ «Столичный Кредит»  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц –  
получателей финансовых услуг в рамках брокерского  
обслуживания на рынке ценных бумаг»*

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

Настоящим ООО КБ «Столичный Кредит» 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 КБ «Столичный Кредит» об исключении Вас из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами. 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 КБ «Столичный Кредит».

Вы вправе подать заявление ООО КБ «Столичный Кредит» об исключении Вас из реестра лиц путем предоставления заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

## **Декларация о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг**

Цель настоящей Декларации — предоставление Клиенту информации о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг. Иностранные ценные бумаги могут быть приобретены за рубежом или на российском, в том числе организованном, фондовом рынке.

Операциям с иностранными ценными бумагами присущи общие риски, связанные с операциями на рынке ценных бумаг со следующими особенностями:

- Системные риски

Применительно к иностранным ценным бумагам системные риски, свойственные российскому фондовому рынку дополняются аналогичными системными рисками, свойственными стране, где выпущены или обращаются соответствующие иностранные ценные бумаги. К основным факторам, влияющим на уровень системного риска в целом, относятся политическая ситуация, особенности национального законодательства, валютного регулирования и вероятность их изменения, состояние государственных финансов, наличие и степень развитости финансовой системы страны места нахождения лица, обязанного по иностранной ценной бумаге.

На уровень системного риска могут оказывать влияние и многие другие факторы, в том числе вероятность введения ограничений на инвестиции в отдельные отрасли экономики или вероятность одномоментной девальвации национальной валюты. Общепринятой интегральной оценкой системного риска инвестиций в иностранную ценную бумагу является «суверенный рейтинг» в иностранной или национальной валюте, присвоенный стране, в которой зарегистрирован эмитент, международными рейтинговыми агентствами MOODY'S, STANDARD & POOR'S, FITCH IBCA, однако следует иметь в виду, что рейтинги являются лишь ориентирами и могут в конкретный момент не соответствовать реальной ситуации.

В случае совершения сделок с иностранными депозитарными расписками помимо рисков, связанных с эмитентом самих расписок, необходимо учитывать и риски, связанные с эмитентом представляемых данными расписками иностранных ценных бумаг.

В настоящее время законодательство разрешает российскими инвесторами, в том числе не являющимися квалифицированными, приобретение допущенных к публичному размещению и (или) публичному обращению в Российской Федерации иностранных ценных бумаг как за рубежом, так и в России, а также позволяет учет прав на такие ценные бумаги российскими депозитариями. Между тем, существуют риски изменения регулятивных подходов к владению и операциям, а также к учету прав на иностранные финансовые инструменты, в результате чего может возникнуть необходимость по их отчуждению вопреки Вашим планам.

- Правовые риски

При приобретении иностранных ценных бумаг необходимо отдавать себе отчет в том, что они не всегда являются аналогами российских ценных бумаг. В любом случае, предоставляемые по ним права и правила их осуществления могут существенно отличаться от прав по российским ценным бумагам.

Возможности судебной защиты прав по иностранным ценным бумагам могут быть существенно ограничены необходимостью обращения в зарубежные судебные и правоохранительные органы по установленным правилам, которые могут существенно отличаться от действующих в России. Кроме того, при операциях с иностранными ценными бумагами вы в большинстве случаев не сможете полагаться на защиту своих прав и законных интересов российскими уполномоченными органами.

- Раскрытие информации

Российское законодательство допускает раскрытие информации в отношении иностранных ценных бумаг по правилам, действующим за рубежом, и на английском языке. Оцените свою готовность анализировать информацию на английском языке, а также то, понимаете ли вы отличия между принятыми в России правилами финансовой отчетности, Международными стандартами финансовой отчетности или правилами финансовой отчетности, по которым публикуется информация эмитентом иностранных ценных бумаг.

Также российские организаторы торговли и (или) брокеры могут осуществлять перевод некоторых документов (информации), раскрываемых иностранным эмитентом для Вашего удобства. В этом случае перевод может восприниматься исключительно как вспомогательная информация к официально раскрытым документам (информации) на иностранном языке. Всегда учитывайте вероятность ошибок переводчика, в том числе связанных с возможным различным переводом одних и тех же иностранных слов и фраз или отсутствием общепринятого русского эквивалента.

Учитывая вышеизложенное, мы рекомендуем Вам внимательно рассмотреть вопрос о том, являются ли риски, возникающие при проведении соответствующих операций, приемлемыми для Вас с учетом Ваших инвестиционных целей и финансовых возможностей. Данная Декларация не имеет своей целью заставить Вас отказаться от осуществления таких операций, а призвана помочь вам оценить их риски и ответственно подойти к решению вопроса о выборе Вашей инвестиционной стратегии и условий брокерского договора.

Прошито, пронумеровано, скреплено печатью

39 (Тридцать девять) листов

Председатель Правления  
ООО КБ «Столичный Кредит»

 Чурюмов И.В.

