

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Правления
АКБ «Энергобанк» (АО)



Коннова И.П.
Приказ № 631
от «14» декабря 2023г.

ПОРЯДОК
защиты прав и интересов физических и юридических лиц -
получателей финансовых услуг, оказываемых
АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

(вступает в действие с «29» декабря 2023г.)

г. Казань, 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения	2
2. Правила предоставления Брокером информации получателю финансовых услуг.....	4
3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг.....	13
4. Требования к работникам Брокера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.....	15
5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг.....	17
6. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров.....	18
Приложения	
Приложение № 1. Перечень информации, предоставляемой АКБ «Энергобанк» (АО) получателям брокерских услуг.....	19
Приложение № 2. Уведомление о приеме документов от получателя брокерских услуг....	26
Приложение № 3. Уведомление о предоставлении неполного комплекта документов получателем брокерских услуг.....	27
Приложение № 4. Отказ в приеме документов от получателя брокерских услуг.....	28
Приложение № 5. Форма информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) об обыкновенной акции российского акционерного общества	29
Приложение № 6. Форма информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) о привилегированной акции российского акционерного общества	32
Приложение № 7. Форма информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) о фьючерсном контракте (договоре)	36
Приложение № 8. Форма информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) по обыкновенной облигации российского эмитента.....	39
Приложение № 9. Форма информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) об облигации федерального займа для физических лиц (ОФЗ-н).....	43
Приложение № 10. Форма информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) об иностранной депозитарной расписке на акции.....	45
Приложение № 11. Ключевая информация о договоре об оказании брокерских услуг, предоставляемая АКБ «Энергобанк» (АО) физическим лицам при заключении договора об оказании брокерских услуг.....	49
Приложение № 12. Перечень работников АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащих обучению по взаимодействию с получателями брокерских услуг	52
Приложение № 13. Личная карточка работника АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащего обучению по взаимодействию с получателями брокерских услуг	53
Приложение № 14. Оценка квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг...	54
Приложение № 15. Оценка Клиентом квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего с ним непосредственное взаимодействие	55
Приложение № 16. Уведомление о получении обращения (жалобы) от получателя брокерских услуг	56
Приложение № 17. Ответ на обращение (жалобу)	57

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера (далее – Порядок) определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми АКБ «Энергобанк»

(АО) (далее – Банк, Брокер) в качестве брокера руководствуется в процессе осуществления своей деятельности.

1.2. Порядок разработан на основании:

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденного Комитетом по финансовому надзору (КФНП) Центрального Банка РФ (далее – Базовый стандарт);

- Внутреннего стандарта НАУФОР «Требования к предоставлению брокерами физическим лицам-получателям финансовых услуг информационных документов о финансовых инструментах», утвержденного решением Совета директоров НАУФОР;

- Письма Центрального Банка Российской Федерации от 04.09.2023г. № 018-59-1/8383 «О рекомендациях по информированию физических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых брокерами»;

- Письма НАУФОР от 13.12.2023г. № 1195 о рекомендациях по предоставлению физическим лицам-получателям финансовых услуг, оказываемых брокерами, ключевой информации о договоре о брокерском обслуживании.

1.3. Порядок является неотъемлемой частью Регламента предоставления брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО), действующего у Брокера.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

НАУФОР - Национальная ассоциация участников фондового рынка - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, инвестиционных советников, специализированных депозитариев, управляющих, депозитариев, акционерных инвестиционных фондов и управляющих компаний инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов. НАУФОР внесен в Единый реестр саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, ведущийся Центральным Банком Российской Федерации. Единый реестр саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, ведущийся Центральным Банком Российской Федерации, размещен на официальном сайте Центрального Банка Российской Федерации в Информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Банк является членом НАУФОР по следующим видам деятельности: брокерская, дилерская, депозитарная;

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

Договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг / Договор о брокерском обслуживании - возмездный договор, заключаемый между брокером и получателем финансовых услуг, в рамках которого брокер обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с брокером договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг/договор о брокерском обслуживании;

Получатель финансовых услуг – клиент (физическое или юридическое лицо), а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг/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 Брокера и (или) сайт Брокера в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), личный кабинет Клиента на таком сайте (при наличии), мобильное приложение Брокера (при наличии);

Официальный сайт Брокера в сети Интернет – www.energobank.ru ;

Информационная торговая система - программно-технические средства, используемые для подачи Брокеру поручений Клиента и обмена иными сообщениями (при наличии);

Жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Брокером;

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

Информационный документ – документ, содержащий основную информацию о финансовом инструменте, а также о связанных с ним рисках по виду финансового инструмента (указано в значении, установленном Внутренним стандартом НАУФОР «Требования к предоставлению брокерами физическим лицам-получателям финансовых услуг информационных документов о финансовых инструментах», утвержденного решением Совета директоров НАУФОР).

1.5. Брокер осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

1.6. Брокер при исполнении поручений Клиента должен соблюдать приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

1.7. Брокер не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

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

1.9. НАУФОР осуществляет контроль за соблюдением требований Базового стандарта путем проведения проверок, а также иных контрольных мероприятий, в том числе путем создания ситуаций для заключения Договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг, без предварительного уведомления Брокера.

2. Правила предоставления Брокером информации получателю финансовых услуг

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Брокера в сети "Интернет" (а при наличии - в личном кабинете либо мобильном приложении), Брокер предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

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

- об адресе Брокера, адресах офисов Брокера (адресах офисов Брокера, в котором осуществляется обслуживание Клиентов), адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Брокера в сети "Интернет";

- о лицензии на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

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

- ссылки, в том числе в виде графического QR-кода на сведения о Брокере (Банке), опубликованные в Справочнике финансовых организаций на официальном сайте Центрального Банка РФ;

- о членстве Брокера 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;

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

- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании, и дополнительных услугах Брокера, в том числе оказываемых Брокером за дополнительную плату;

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

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

- о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);

- о способах и порядке изменения условий договора о брокерском обслуживании, в том числе в результате внесения Брокером изменений во внутренние документы.

2.2. Перечень информации, предоставляемой АКБ «Энергобанк» (АО) получателям брокерских услуг указан в **Приложении № 1** к настоящему Порядку.

2.3. В случае изменения информации, содержащейся в **Приложении № 1** к настоящему Порядку, ответственный работник Казначейства Банка **незамедлительно** предлагает на утверждение Председателю Правления Банка соответствующие изменения/дополнения в настоящий Порядок.

Ознакомление работников Брокера с изменениями/дополнениями осуществляется в порядке и сроки, установленные п.4. настоящего Порядка.

2.4. Брокер, предлагая финансовые услуги в том же помещении, на том же сайте в сети "Интернет" либо мобильном приложении, где Брокером как кредитной организацией оказываются услуги по открытию банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады, Брокер обязан до заключения договора о брокерском обслуживании с получателем финансовых услуг проинформировать (уведомить) его о том, что:

- оказываемые Брокером финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;

- денежные средства, передаваемые Брокеру по договору об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003г. № 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации".

Уведомления, предусмотренные настоящим пунктом, включены в Декларацию о рисках - Приложение № 1 к договору об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг.

2.5. До заключения договора о брокерском обслуживании Брокер уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора о брокерском обслуживании. Информирование получателя финансовых услуг об указанных рисках осуществляется путем предоставления ему деклараций о рисках, содержащих, в том числе следующую информацию:

- о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;

- о рисках, связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции;

- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;

- о рисках, связанных с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в том числе базисным активом которых являются иностранные ценные бумаги или индексы, рассчитываемые исходя из стоимости таких ценных бумаг;

- о рисках, связанных с использованием программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются индивидуальные инвестиционные рекомендации, включая программы (в том числе программные комплексы), которые позволяют автоматизированным способом преобразовывать предоставленную

индивидуальную инвестиционную рекомендацию в поручение брокеру на совершение сделки с ценной бумагой и (или) на заключение договора, являющегося производным финансовым инструментом, предусмотренных такой индивидуальной инвестиционной рекомендацией, без непосредственного участия клиента (далее - программы автоследования), в случае если Брокер является лицом, осуществляющим деятельность по инвестиционному консультированию, и предлагает получателю финансовых услуг при заключении договора о брокерском обслуживании также заключить договор об оказании услуг по инвестиционному консультированию;

- о рисках, связанных с использованием Брокером в своих интересах денежных средств получателя финансовых услуг, находящихся на специальном брокерском счете (специальных брокерских счетах), если это предусмотрено договором о брокерском обслуживании;

- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

- о том, что денежные средства, зачисляемые брокером на специальный брокерский счет (счета), или переданные брокеру, являющемуся кредитной организацией, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 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 и порядке его уплаты;

- о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации, указанной в пунктах 2.8 - 2.10 настоящего Порядка.

Декларации о рисках составляются Брокером и предоставляются получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается договор о брокерском обслуживании (в том числе на бумажном носителе или в электронной форме).

Действующие редакции деклараций о рисках должны быть доступны любым заинтересованным лицам на сайте Брокера в сети "Интернет" с соблюдением требований, установленных пунктом 2.7 настоящего Порядка.

Брокер обеспечивает хранение в течение 3 (трех) лет документов, подтверждающих предоставление получателю финансовых услуг информации о рисках, указанных в абзацах первом - седьмом настоящего пункта, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Декларации о рисках, указанных в настоящем пункте, являются Приложением № 1 к договору Брокера об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг.

2.6. Если в договоре о брокерском обслуживании содержится ссылка на внутренние документы Брокера, получателю финансовых услуг при заключении договора о брокерском обслуживании, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы должна быть предоставлена возможность ознакомиться с ними.

2.7. Информация, размещенная на сайте Брокера в сети "Интернет", включая информацию, содержащуюся в декларациях о рисках, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Брокера в сети "Интернет" не доступен для посещения.

Информация должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

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

- инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда;

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

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

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

2.9. В случае если Брокер оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, помимо информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Порядка, Брокер 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 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у Брокера информации о таком источнике).

2.10. В случае если Брокер, являющийся лицом, осуществляющим деятельность по инвестиционному консультированию, на основании заключенного с Клиентом договора об оказании услуг по инвестиционному консультированию заключает сделки с использованием программ автоследования, помимо информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Порядка, Брокер предоставляет такому Клиенту по его запросу следующую информацию:

- о лице (лицах), на основании информации о сделках которого (которых) составляется индивидуальная инвестиционная рекомендация, преобразуемая в поручение брокеру, характеристиках указанных сделок (в том числе об их предмете и цене), а также об изменении показателей доходности по таким сделкам за последние 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате получения Брокером запроса Клиента;

- о минимальном и максимальном объемах денежных средств Клиента, в отношении которого Брокером может быть предоставлена возможность преобразования предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации в поручение Брокеру (в случае наличия указания на такие объемы в договоре об оказании услуг по инвестиционному консультированию);

- о соотношении показателей доходности по сделкам, заключенным с использованием программ автоследования, от показателей доходности по сделкам, заключенным Брокером на основании поручений, поданных указанным клиентом самостоятельно, за период, указанный в запросе Клиента.

2.11. Брокер предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 настоящего Порядка защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение **5 (пяти) рабочих дней** со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором - четвертом настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Брокера, 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 2.8 - 2.10 настоящего Порядка, (в случае оказания таких услуг) должна быть предоставлена в срок, не превышающий **5 (пяти) рабочих дней** со дня получения Брокером такого запроса.

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 Брокера, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Брокером по поручению такого получателя финансовых услуг, должны быть предоставлены в срок, не превышающий **10 (десяти) рабочих дней** со дня получения запроса Клиента, направленного Брокеру в любое время, **но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения договора о брокерском обслуживании**, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

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

Дополнительные требования к предоставлению информации получателю финансовых услуг по решению Брокера устанавливаются внутренними документами Брокера.

2.12. Распространение информации Брокером и третьим лицом, действующим по поручению Брокера, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

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

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

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

В случае предоставления информации на бумажном носителе, Брокер руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

2.15. Брокер обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором о брокерском обслуживании.

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

2.17. Брокер при заключении договора о брокерском обслуживании информирует Клиента 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 27.07.2010г. № 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, способом, определяемым по усмотрению Брокера и позволяющим зафиксировать факт, дату и время предоставления (направления) указанной информации.

2.18. Брокер информирует физическое лицо-получателя финансовых услуг 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 саморегулируемой организации.

2.19. Предоставление Брокером информационных документов **физическим лицам-получателям финансовых услуг** осуществляется в отношении следующих видов финансовых инструментов:

- 1) обыкновенные акции российских акционерных обществ;
- 2) привилегированные акции российских акционерных обществ;
- 3) фьючерсные договоры (контракты) (в случае предоставления Брокером услуг по покупке фьючерсных договоров/контрактов);
- 4) обыкновенные¹ облигации российских эмитентов;
- 5) облигации федерального займа для физических лиц (ОФЗ-н);
- 6) иностранные депозитарные расписки на акции.

2.20. Тексты информационных документов предусмотрены **Приложением № 5, Приложением № 6, Приложением № 7, Приложением № 8, Приложением № 9, Приложением № 10 к настоящему Порядку** по соответствующему виду финансового инструмента.

Формы и тексты Приложения № 5, Приложения № 6, Приложения № 7, Приложения № 8, Приложения № 9, Приложения № 10 к настоящему Порядку по соответствующему виду финансового инструмента должно полностью соответствовать таким формам и текстам, указанным во Внутреннем стандарте НАУФОР «Требования к предоставлению брокерами физическим лицам-получателям финансовых услуг информационных документов о финансовых инструментах».

Дополнение и (или) изменение текста информационных документов, установленных Приложением № 5, Приложением № 6, Приложением № 7, Приложением № 8, Приложением № 9, Приложением № 10 к настоящему Порядку, не допускается. Не является дополнением и (или) изменением текста информационного документа включение в него информации о Брокере, депозитарии, бирже и клиринговой организации, в том числе наименований (полных, сокращенных, фирменных) указанных организаций, информации о местах их нахождения и (или) адресах, телефонах, адресах электронной почты, адресах их сайтов в сети «Интернет», логотипов, коммерческих обозначений, товарных знаков, знаков обслуживания, а также информации об их государственной регистрации и выданных им лицензиях, о членстве в саморегулируемой организации в сфере финансового рынка и о соответствующей саморегулируемой организации в сфере финансового рынка. Брокер на свое усмотрение вправе дополнить информационный документ указанной информацией, в том числе посредством включения в информационный документ гиперссылки (гиперссылок) на страницу сайта брокера в сети «Интернет», на которой размещена

¹ Под обыкновенной облигацией понимается облигация, не являющаяся структурной облигацией, облигацией со структурным доходом (облигацией, 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 от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»), субординированной облигацией, облигацией без срока погашения, конвертируемой облигацией, коммерческой облигацией, облигацией федерального займа для физических лиц (ОФЗ-н), замещающей облигацией (облигацией, предусмотренной статьей 6 Федерального закона от 14.07.2022 № 319-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»), облигацией с залоговым обеспечением денежными требованиями.

соответствующая информация, и (или) на сайты депозитария, биржи, клиринговой организации, саморегулируемой организации в сфере финансового рынка.

Информационные документы должны быть изготовлены с использованием удобочитаемых шрифтов. Текст информационного документа **должен быть заключен в рамку красного цвета.**

2.21. Информационные документы предоставляются физическим лицам – получателям финансовых услуг независимо от того, осуществляет Брокер предложение финансовых инструментов или не осуществляет.

В случае предложения финансового инструмента физическому лицу – получателю финансовых услуг, помимо соблюдения требований, установленных Внутренним стандартом, должны соблюдаться требования Внутреннего стандарта НАУФОР «Требования к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов, а также услуг по совершению необеспеченных сделок».

2.22. Предоставление физическим лицам – получателям финансовых услуг информационных документов, установленных пунктами 2.19-2.20 настоящего Порядка, осуществляется путем размещения информационных документов на сайте Брокера в сети «Интернет», а также иными способами в случаях, предусмотренных пунктами 2.23 – 2.27 настоящего Порядка.

Информационные документы, размещенные на сайте Брокера в сети «Интернет», должны быть круглосуточно и бесплатно доступны физическим лицам – получателям финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Брокера в сети «Интернет» не доступен для посещения.

Информационные документы должны быть доступны физическим лицам-получателям финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.23. При заключении договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг Брокер уведомляет физическое лицо – получателя финансовых услуг о наличии информационных документов о финансовых инструментах, указанных в пунктах 2.19- 2.20 настоящего Порядка, а также об адресе страницы Брокера в сети «Интернет», на которой они размещены, и рекомендует ознакомиться с информационными документами до начала подачи поручений.

2.24. В случае, если Брокер предоставляет клиентам – физическим лицам возможность подачи поручений на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, посредством личного кабинета на сайте Брокера в сети «Интернет» и (или) посредством мобильного приложения, страница сайта и (или) мобильного приложения, содержащая информацию о финансовом инструменте, указанном в пунктах 2.19-2.20 настоящего Порядка, должна содержать гиперссылку на страницу сайта Брокера в сети «Интернет», на которой размещен соответствующий информационный документ.

2.25. В случае, если Брокер предоставляет клиентам – физическим лицам возможность подачи поручений на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, посредством информационно-торговой системы, страница на сайте Брокера в сети «Интернет», на которой размещена гиперссылка для скачивания клиентом - физическим лицом дистрибутива информационно-торговой системы и (или) гиперссылка на информационно - торговую систему, работающую в окне браузера, должна содержать гиперссылку на страницу сайта Брокера в сети «Интернет», на которой размещены информационные документы о финансовых инструментах, указанных в пунктах 2.19-2.20 настоящего Порядка.

2.26. В случае принятия поручения на совершение сделки с финансовым инструментом, указанным в пунктах 2.19-2.20 настоящего Порядка, в офисе Брокера или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет Брокера, физическому лицу

– получателю финансовых услуг, Клиенту или его законному представителю до принятия поручения должен быть предоставлен под роспись соответствующий информационный документ на бумажном носителе без взимания платы за изготовление и представление такого документа, если иное не предусмотрено настоящим пунктом.

В случае, если информационный документ был ранее предоставлен физическому лицу – получателю финансовых услуг на бумажном носителе и информация в нем существенно не изменилась, повторное предоставление информационного документа на бумажном носителе не требуется. В случае требования физического лица – получателя финансовых услуг повторно предоставить информационный документ на бумажном носителе с него может взиматься плата в размере, не превышающем затрат на изготовление и представление соответствующего информационного документа.

2.27. В целях упрощения восприятия и понимания физическими лицами-получателями финансовых (брокерских) услуг, оказываемых Брокером, важной информации об оказываемых услугах, минимизации рисков инвесторов, реализацию которых может повлечь отсутствие у них возможности полностью ознакомиться с большим объёмом содержащейся в договоре об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг ((в том числе Регламента предоставления брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО), Брокер **при заключении** договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг **предоставляет физическими лицами-получателями финансовых (брокерских) услуг** отдельно от данного договора в краткой форме ((в объёме не более 3 (Трёх) страниц) следующую информацию:

- предмет договора об оказании услуг на рынке ценных бумаг (в том числе информация о возможности открытия индивидуального инвестиционного счета и получения услуги по инвестиционному консультированию), также могут быть указаны иные активы, в отношении которых оказываются услуги, например, иностранная валюта, драгоценные металлы и т.д.;

- изменение договора (указывается соответствующий раздел сайта Брокера в сети Интернет с подлежащей раскрытию Брокером как профессиональным участником рынка ценных бумаг информацией);

- способ заключения договора ((указывается способ заключения договора о брокерском обслуживании – соглашение в простой письменной форме в порядке, предусмотренном п.2 ст. 434 Гражданского Кодекса РФ, например, подписание сторонами единого документа, либо путем обмена документами (офертой и акцептом), заключение соглашения в порядке, предусмотренном п.3 ст.438 Гражданского Кодекса РФ (заключение соглашения совершением действий по выполнению указанных в соглашении условий/конклюдентных действий) и т.д.));

- тарифы (в случае, когда предоставление информации в соответствующем разделе является непрактичным в силу её объема, указываются реквизиты документа, содержащего соответствующие сведения, либо ссылка на соответствующие сведения на сайте Брокера в сети Интернет);

- финансовые инструменты (указываются виды финансовых инструментов, операции/сделки/договоры, которые Брокер вправе совершать/заключать по поручению инвестора и за его счет на бирже/с указанием биржи, на внебиржевом рынке. В случае, когда предоставление информации в соответствующем разделе является непрактичным в силу её объема, указываются реквизиты документа, содержащего соответствующие сведения, либо ссылка на соответствующие сведения на сайте Брокера в сети Интернет);

- тестирование (указываются виды сделок/договоров, в отношении которых Брокером проводится тестирование. В случае, когда предоставление информации в соответствующем разделе является непрактичным в силу её объема, указываются реквизиты документа, содержащего соответствующие сведения, либо ссылка на соответствующие сведения на сайте Брокера в сети Интернет);

- сделки (договоры), совершение которых требует наличия статуса квалифицированного инвестора (указываются виды сделок/договоров, в отношении

которых поручения исполняются Брокером только при наличии у инвестора статуса квалифицированного инвестора. В случае, когда предоставление информации в соответствующем разделе является непрактичным в силу её объема, указываются реквизиты документа, содержащего соответствующие сведения, либо ссылка на соответствующие сведения на сайте Брокера в сети Интернет);

- возможность совершения маржинальных сделок и сделок, приводящих к непокрытой позиции (указывается в соответствующем случае, либо указывается на невозможность совершения таких сделок. При невозможности совершать маржинальные и непокрытые сделки иные сведения раздела не указываются);

- возможность использования Брокером принадлежащих физическому лицу-получателю финансовых (брокерских) услуг ценных бумаг (указывается в соответствующем случае, либо указывается на отсутствие у Брокера права использования ценных бумаг клиента. При отсутствии права использовать ценные бумаги клиента иные сведения раздела не указываются);

- способы подачи, сроки приема и исполнения поручений (указываются способы подачи, сроки приема и исполнения поручений. В случае, когда предоставление информации в соответствующем разделе является непрактичным в силу её объема, указываются реквизиты документа, содержащего соответствующие сведения, либо ссылка на соответствующие сведения на сайте Брокера в сети Интернет);

- способ и сроки получения клиентом отчета Брокера (указывается способ и сроки получения отчетных документов Брокера, предусмотренных п.9.2 Положения Центрального Банка РФ от 31.01.2017 № 577-П «О правилах ведения внутреннего учета профессиональными участниками рынка ценных бумаг, осуществляющими брокерскую деятельность, дилерскую деятельность и деятельность по управлению ценными бумагами». В случае, когда предоставление информации в соответствующем разделе является непрактичным в силу её объема, указываются реквизиты документа, содержащего соответствующие сведения, либо ссылка на соответствующие сведения на сайте Брокера в сети Интернет);

- ограничение ответственности Брокера (указываются сведения о случаях, когда ответственность Брокера ограничена в соответствии с условиями брокерского договора. В случае, когда предоставление информации в соответствующем разделе является непрактичным в силу её объема, указываются реквизиты документа, содержащего соответствующие сведения, либо ссылка на соответствующие сведения на сайте Брокера в сети Интернет);

- осуществление Брокером функций налогового агента (указываются случаи, когда Брокер осуществляет функцию налогового агента, а также случаи, когда Брокер не осуществляет функции налогового агента. В случае, когда предоставление информации в соответствующем разделе является непрактичным в силу её объема, указываются реквизиты документа, содержащего соответствующие сведения, либо ссылка на соответствующие сведения на сайте Брокера в сети Интернет);

- о способах и адресах направления обращений (жалоб) (указываются адреса направления обращений (жалоб) в соответствии с п.5.4 «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров». В случае, когда предоставление информации в соответствующем разделе является непрактичным в силу её объема, указываются реквизиты документа, содержащего соответствующие сведения, либо ссылка на соответствующие сведения на сайте Брокера в сети Интернет);

- порядок урегулирования споров (указываются формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров в соответствии с п.9 «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров». В

случае, когда предоставление информации в соответствующем разделе является непрактичным в силу её объема, указываются реквизиты документа, содержащего соответствующие сведения, либо ссылка на соответствующие сведения на сайте Брокера в сети Интернет);

- срок действия, порядок и сроки расторжения договора о брокерском обслуживании.

Информация в соответствии с настоящим пунктом предоставляется Брокером (работником Отделом торговых операций с ценными бумагами, осуществляющим взаимодействие с клиентами-получателями брокерских услуг) физическому лицу-получателю финансовых (брокерских) услуг при заключении договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг по форме **Приложения № 11** к настоящему Порядку.

2.28. Если брокерский договор соответствует признакам договора присоединения (пункт 1 статьи 428 Гражданского кодекса РФ), Брокер предоставляет информацию, указанную в п.2.27 настоящего Порядка, в составе заявления или иного аналогичного документа, посредством направления которого Брокеру физическое лицо-получатель финансовых (брокерских) услуг присоединяется к брокерскому договору, или в отдельном информационном документе.

2.29. Информация по п.2.27 настоящего Порядка предоставляется Брокером с использованием удобочитаемых шрифтов на бумажном носителе или в электронной форме с проставлением физическим лицом-получателем финансовых (брокерских) услуг собственноручной подписи или аналога собственноручной подписи), подтверждающей ознакомление с информацией.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. Установление личности (аутентификации) Клиента в случае обмена информацией между Брокером и Клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в случае наличия - в личном кабинете клиента на сайте Брокера в сети "Интернет") или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором о брокерском обслуживании и (или) внутренними документами Брокера.

3.2. В случае если договором о брокерском обслуживании предусмотрена подача поручений посредством информационных торговых систем, Брокер хранит в течение 3 (трех) лет имеющуюся у Брокера 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.

3.3. Брокер обязан обеспечить соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров о брокерском обслуживании:

- размещение в офисах Брокера информации, указанной в пункте 2 настоящего Порядка, с указанием наименования Брокера, адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

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

- соблюдение Брокером санитарных и технических правил и норм.

3.4. Брокер обеспечивает возможность заключения договоров о брокерском обслуживании с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора о брокерском обслуживании и

иных документов, подписываемых получателем финансовых услуг, а также вариантов вопросов и ответов тестирования, возможность печати документов, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Брокере и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.5. Брокер 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.

3.6. Брокер, осуществляющий консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору о брокерском обслуживании, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.

Критерии оценки качества консультирования Брокером получателей финансовых услуг, а также порядок оценки саморегулируемой организацией такого качества устанавливаются внутренними документами НАУФОР.

3.7. В местах обслуживания получателей финансовых услуг Брокером должен быть обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Брокера, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

3.8. Подразделениями Брокера, ответственными за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг являются:

- Отдел учета и сопровождения казначейских операций Казначейства;
- Отдел торговых операций с ценными бумагами Казначейства (прием и исполнение поручений на совершение операций с ценными бумагами).

3.9. Брокер обеспечивает:

- фиксацию приема (регистрации) документов от получателя финансовых (брокерских) услуг по форме **Приложения № 2** к настоящему Порядку;
- уведомление получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов по форме **Приложения № 3** к настоящему Порядку;
- предоставление отказа в приеме документов от получателя финансовых услуг с указанием мотивированной причины отказа по форме **Приложения № 4** к настоящему Порядку.

3.10. Брокер устанавливает в своих внутренних документах процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Брокером на своих работников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

- ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах работника;
- обязанности предоставлять Контролеру и/или иному уполномоченному лицу (подразделению) Брокера информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

Регулирование конфликта интересов регламентируется действующим внутренним документом Брокера - Политикой управления конфликтом интересов при осуществлении АКБ «Энергобанк» (АО) профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

3.11. В случае внесения в одностороннем порядке изменений в договор об оказании услуг на рынке ценных бумаг Брокер помимо публикации новой редакции указанного договора (регламента, документа) раскрывает информацию о внесении изменений на официальном сайте Брокера в телекоммуникационной сети Интернет в виде сообщений, содержащих внесенные изменения и пояснения к ним.

3.12. В случае привлечения Брокером третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Брокера, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров о брокерском обслуживании и (или) принятия поручений на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами (в случае оказания Брокером таких услуг), Брокер обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований п.2 и п.3. настоящего Порядка.

4. Требования к работникам Брокера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

4.1. Работник Брокера, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Брокера.

4.2. Контролер Банка профессионального участника рынка ценных бумаг проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

При этом обучение проводится с учетом следующего:

4.2.1. Перечень работников Брокера, подлежащих обучению, указан в **Приложении № 12** к настоящему Порядку;

4.2.2. **Первичный инструктаж**, включающий ознакомление с внутренними документами Брокера, регламентирующими оказание брокерских услуг, в том числе с настоящим Порядком, проводится:

- при приеме лица на должность (заключении трудового договора), определенную в **Приложении № 12** к настоящему Порядку;

- при возложении Председателем Правления временного исполнения должностных обязанностей работника, определенного в Приложении № 12 к настоящему Порядку, на иного работника Брокера, не включенного в перечень работников Банка, определенный в Приложении № 12 к настоящему Порядку.

4.2.3. Срок проведения первичного инструктажа – **до начала исполнения работником Брокера трудовых обязанностей (функций)**, связанных с взаимодействием с получателями брокерских услуг.

4.2.4. **Целевой инструктаж** проводится для работников Брокера, определенных в **Приложении № 12** к настоящему Порядку в случае изменения/дополнения/утверждения в новой редакции внутренних документов Брокера, регламентирующих оказание брокерских услуг, в том числе настоящего Порядка, **но не реже 1 (одного) раза в год**.

4.2.5. Срок проведения целевого инструктажа – **до вступления в силу изменений/дополнений/новой редакции внутренних документов Брокера**, регламентирующих оказание брокерских услуг.

Срок проведения инструктажа для работника Брокера, находящегося в отпуске или отсутствующего по иным основаниям на дату вступления в силу изменений/дополнений/новой редакции внутренних документов Брокера, регламентирующих оказание брокерских услуг, – **первый рабочий день такого работника**.

4.2.6. Проведение инструктажа подтверждается собственноручной подписью обучаемого в Личной карточке работника АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащего обучению по взаимодействию с получателями брокерских услуг - **Приложение № 13** к настоящему Порядку (далее – Личная карточка работника).

4.2.7. Проверка квалификации работников структурных подразделений Брокера, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проводится при необходимости с учетом следующего:

4.2.7.1. Проверка квалификации работников проводится по приказу Председателя Правления Банка, в том числе по предложению Контролера Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг.

4.2.7.2. Проверка квалификации проводится Контролером Банка профессионального участника рынка ценных бумаг в устной форме/форме письменного тестирования и/или путем предложения получателям брокерских услуг/Клиентам Брокера оценки квалификации работников Брокера, осуществляющих взаимодействие с ним.

Вопросы тестов по проверке знаний определяются Контролером Банка профессионального участника рынка ценных бумаг самостоятельно.

Количество (доля от общего количества) получателей брокерских услуг/Клиентов, участвующих в оценке квалификации работников Брокера определяется приказом Председателя Правления Банка.

4.2.7.3. Результаты тестирования знаний оформляются по форме Оценки квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг - **Приложение № 14** к настоящему Порядку (далее – Оценка квалификации работника).

4.2.7.4. По результатам проведенного тестирования Контролер Банка профессионального участника рынка ценных бумаг дает одну из следующих оценок:

а) квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности. Данная оценка присваивается если работник ответил верно на 90-100% вопросов;

б) квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, недостаточно удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности. Работник, прошедший тестирование, ответил правильно на 60-89% вопросов;

в) квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, не удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности. Работник Банка дал правильные ответы на 0-59% вопросов.

Контролер Банка профессионального участника рынка ценных бумаг в зависимости от результатов оценки результатов тестирования вправе дать рекомендации по улучшению деятельности работника, о направлении работника на повышение квалификации, переквалификации по определенному профилю и другие предложения.

4.2.7.5. Оценка Клиентом квалификации работника Брокера, осуществляющего с ним непосредственное взаимодействие, осуществляется по форме **Приложения № 15** к настоящему Порядку (далее – Оценка Клиентом квалификации работника).

Оценка Клиентом квалификации работника может быть направлена Брокеру способом взаимодействия, указанном в договоре об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг или вручена уполномоченному лицу Брокера с предоставлением Клиенту документа, установленного п.3.9. настоящего Порядка.

4.2.8. Личные карточки работников, Оценки квалификации работников, Оценки Клиентами квалификации работников хранятся у Контролера Банка профессионального участника рынка ценных бумаг в течение 5 (пяти) лет с даты проведения обучения (инструктажа), оценки квалификации.

4.2.9. Работники Брокера, связанные с оказанием брокерских услуг, вправе участвовать в конференциях, семинарах и иных обучающих мероприятиях по тематике в области регулирования профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, организуемых специализированными обучающими организациями.

5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

5.1. Брокер обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.3 настоящего Порядка.

5.2. Организацию работы по приему и регистрации обращений (жалоб), мониторинг направления ответов осуществляется Канцелярией Банка в соответствии с внутренними документами Банка.

5.3. Рассмотрение поступающих Брокеру обращений (жалоб) осуществляется уполномоченным лицом - Контролером Банка профессионального участника рынка ценных бумаг.

5.4. Брокер отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

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

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

- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Брокера, 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, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

5.5. Брокер принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе посредством размещения гиперссылок в личном кабинете (при наличии) либо мобильном приложении (при наличии) на соответствующие страницы на сайте Брокера в сети "Интернет", а также почтовым отправлением по адресу Брокера.

Брокер информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) по форме Уведомления о получении обращения (жалобы) от получателя брокерских услуг - **Приложения № 16** к настоящему Порядку.

5.6. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Брокер документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

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

- тематику обращения (жалобы);

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

5.7. Брокер обязан принять решение по полученной им обращению (жалобе) и направить ответ на поступившую к нему жалобу по форме **Приложения № 17** в течение **30 (Тридцати) календарных дней** со дня ее получения.

Ответ на обращение (жалобу), не требующую дополнительного изучения и проверки направляется **в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней** с даты ее получения Брокером. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Брокером по жалобе и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы). Если жалоба

не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.8. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг.

5.9. Контролер Банка профессионального участника рынка ценных бумаг **ежеквартально в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала**, направляет в НАУФОР в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Брокеру за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

Сведения, предусмотренные настоящим пунктом, направляются в электронном виде через личный кабинет Банка на информационном ресурсе НАУФОР по адресу в сети Интернет <https://naufor.ru/lk/ank.asp?id=7>.

6. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров


6.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора о брокерском обслуживании, Брокер обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами Брокера.

6.2. В случае заключения между Брокером и Клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре о брокерском обслуживании ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между брокером и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

Приложение № 1
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

**ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИИ,
предоставляемой АКБ «Энергобанк» (АО)
получателям брокерских услуг**

Наименование информации	Содержание/раскрытие информации
Полное и сокращенное фирменное наименование Брокера (Банка) в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Брокера (Банка)	Полное наименование: Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) Сокращенное наименование: АКБ «Энергобанк» (АО)
Изображение знака обслуживания Брокера	Зарегистрирован товарный знак.  Свидетельство № 359217. Дата регистрации исключительного права: 05.09.2008г. Дата истечения исключительного права: 26.02.2027г.
Адрес Брокера	г. Казань, ул. Пушкина, д.13/52
Адрес офиса Брокера, в котором осуществляется обслуживание получателей финансовых услуг, дни и часы приема получателей финансовых услуг и времени перерыва	Головной офис Банка, г. Казань, ул. Пушкина, д.13/52 Прием получателей финансовых (брокерских) услуг осуществляется по рабочим дням в период с 9.30 час. до 17.00 час., перерыв с 12.30 час. до 13.30 час.
Адрес электронной почты Брокера	post@energobank.ru
Контактные телефоны Брокера	(843) 231-60-06, 231-60-95
Адресе официального сайта Брокера в сети Интернет	www.energobank.ru
Выданная Брокеру лицензия на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии	Лицензия на осуществление брокерской деятельности Номер: 092-03804-100000 Дата выдачи: 13.12.2000 г. Срок действия: Без ограничения срока действия
Орган, выдавший лицензию на осуществление брокерской деятельности	В настоящее время лицензирование профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, в том числе

(его наименование, адрес и телефоны)	<p>брокерской деятельности, осуществляется Центральным Банком Российской Федерации.</p> <p>Адрес Центрального Банка Российской Федерации: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12.</p> <p>Телефоны Центрального Банка Российской Федерации: (495) 771-91-00, 8-800-300-30-00.</p> <p>Лицензия Брокеру была выдана уполномоченным органом федеральной власти в области финансовых рынков - Федеральной комиссией по рынку ценных бумаг России (ФКЦБ).</p>
<p>Ссылки, в том числе в виде графического QR-кода на сведения о Брокере (Банке), опубликованные в Справочнике финансовых организаций на официальном сайте Центрального Банка Российской Федерации</p>	<p>https://www.cbr.ru/finorg/foinfo/?ogrn=102160000289</p> 
<p>Членство Брокера 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</p>	<p>Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР)</p> <p>Телефон: (495) 787-77-75</p> <p>Адрес в сети Интернет: https://naufor.ru/</p> <p>Страница в сети Интернет с размещенными Базовыми и Внутренними стандартами НАУФОР (для брокеров): https://naufor.ru/tree.asp?n=16042</p>
<p>Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Брокера</p>	<p>Центральный Банк Российской Федерации</p> <p>Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12</p> <p>Телефоны: (495) 771-91-00, 8-800-300-30-00</p>
<p>О финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании, и дополнительных услугах Брокера, в том числе оказываемых Брокером за дополнительную плату</p>	<p>Заключение Брокером по поручению Клиента сделок с ценными бумагами на основании заключенного договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг.</p> <p>Дополнительных услуг Брокер не предоставляет.</p>
<p>Порядок получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения</p>	<p>Порядок получения финансовой услуги установлен Договором об оказании брокерских услуг и Регламентом предоставления брокерских услуг.</p> <p>В целях получения финансовой (брокерской) услуги – заключения договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг получателю необходимо предоставить установленный Регламентом предоставления брокерских услуг пакет документов, а именно:</p> <p>Юридическое лицо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анкету клиента (юридического лица) (Приложение №1 к Регламенту); - Форму самосертификации юридического лица (предполагаемого клиента/клиента в соответствии с требованиями CRS и FATCA) (Приложение № 3 к Регламенту). <p>Если юридическое лицо в соответствии с пунктом 3.3. Формы самосертификации юридического лица (предполагаемого клиента/клиента в соответствии с</p>

требованиями CRS и FATCA) - Приложение № 3 к Регламенту признано пассивной организацией, то дополнительно предоставляется - Форма самосертификации клиента (физического лица, индивидуального предпринимателя), его выгодоприобретателя и бенефициарного владельца (Приложение № 4 к Регламенту) на каждое физическое лицо, контролирующее такое юридическое лицо, и на единоличный исполнительный орган (ЕИО) такого юридического лица;

- Информацию о заявителе/клиенте, его целях, финансовом положении и деятельности (Приложение № 5 к Регламенту);
- Анкету выгодоприобретателя – юридического лица (предоставляется при наличии выгодоприобретателя-юридического лица; Приложение № 6 к Регламенту);
- Анкету выгодоприобретателя - физического лица/индивидуального предпринимателя (предоставляется при наличии выгодоприобретателя-физического лица/индивидуального предпринимателя; Приложение № 7 к Регламенту);
- Анкету бенефициарного владельца (предоставляется при необходимости; Приложение № 8 к Регламенту);
- Согласие на обработку персональных данных (в отношении единоличного исполнительного органа Клиента (Инвестора)-юридического лица и уполномоченных лиц Инвестора-юридического лица) (Приложение № 9 к Регламенту);
- копии учредительных документов с зарегистрированными изменениями и дополнениями (устав/положение, иные документы в соответствии с действующим законодательством), заверенные нотариально или заверенные Клиентом с предоставлением оригинала для обозрения;
- свидетельство о государственной регистрации юридического лица/лист записи, свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ об изменениях/листы записи
- копии, заверенные нотариально или заверенная Инвестором с предоставлением оригинала для обозрения;
- копия свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц, заверенная нотариально или Клиентом (Инвестором) с предоставлением оригинала для обозрения (для юридических лиц, зарегистрированных до 1 июля 2002г.);
- свидетельство о постановке юридического лица на учет в налоговом органе по месту его нахождения - копия, заверенная нотариально или Клиентом (Инвестором) с предоставлением оригинала для обозрения;
- письмо Госкомстата/Роскомстата о присвоении кодов и классификационных признаков - копия, заверенная

подписью руководителя юридического лица и печатью организации;

- оригинал либо нотариально заверенная копия доверенности, подтверждающей полномочия лица, подписывающего договоры со стороны юридического лица, если данные полномочия не определяются учредительными документами;

- документы, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа юридического лица (решения, протоколы), и лица, на которого возложены обязанности по ведению бухгалтерского учета (заверенные юридическим лицом);

- выданные юридическому лицу лицензии (разрешения), если данная лицензия (разрешение) имеют непосредственное отношение к правоспособности Клиента заключить договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг;

- оригинал либо нотариально заверенная копия карточки с образцами подписей лиц, уполномоченных действовать от имени юридического лица и отпечатком печати (при наличии);

- оригинал доверенности на уполномоченное лицо Клиента (Инвестора), если такое лицо действует не на основании учредительных документов (предоставляется при назначении уполномоченного лица).

Юридическое лицо-нерезидент дополнительно предоставляет следующие документы:

- нотариально заверенные документы, подтверждающие правовой статус юридического лица - нерезидента по законодательству страны, на территории которой создано это юридическое лицо, в частности документы, подтверждающие государственную регистрацию юридического лица – нерезидента;

- нотариально заверенные документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего договор от имени юридического лица;

- документы, составленные на иностранном языке, должны сопровождаться переводом на русский язык (включая перевод печатей, штампов, апостилей и т.д.), заверенным в порядке, установленном законодательством. Все документы, представленные при открытии счета, составленные на иностранном языке, подлежат легализации;

- финансовую отчетность, составляемую и утверждаемую с периодичностью, определенной законодательством страны места нахождения Клиента (Инвестора), за последний отчетный период;

- расчет стоимости чистых активов Клиента (Инвестора), подтвержденный аудитором за последний отчетный период.

Физическое лицо:

- Анкету клиента (физического лица) (Приложение № 2 к Регламенту);

- Форму самосертификации клиента (физического лица, индивидуального предпринимателя), его выгодоприобретателя и бенефициарного владельца (Приложение №4 к Регламенту);
 - Информацию о заявителе/клиенте, его целях, финансовом положении и деятельности (предоставляется индивидуальным предпринимателем; Приложение № 5 к Регламенту);
 - Анкету выгодоприобретателя – юридического лица (предоставляется при необходимости; Приложение № 6 к Регламенту);
 - Анкету выгодоприобретателя - физического лица/индивидуального предпринимателя (предоставляется при необходимости; Приложение № 7 к Регламенту);
 - Анкету бенефициарного владельца (предоставляется при необходимости; Приложение № 8 к Регламенту);
 - Согласие на обработку персональных данных ((в том числе уполномоченного лица (при назначении такого лица); Приложение № 9 к Регламенту));
 - документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ);
 - свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
 - нотариальная доверенность на уполномоченного лица Клиента (Инвестора) (предоставляется при назначении такого лица).
- Если по тем или иным причинам у Клиента (Инвестора) нет основного документа, удостоверяющего личность (паспорта), он может предоставить следующие документы:
- для граждан РФ: дипломатический паспорт, служебный паспорт, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта гражданина Российской Федерации;
 - для иностранных граждан: паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность;
 - для лиц без гражданства, если они постоянно проживают на территории РФ: вид на жительство в Российской Федерации;
 - для иных лиц без гражданства: документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральными законами

или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства;

- для беженцев: свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением РФ либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе; удостоверение беженца;

В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, документы должны быть легализованы. Документы, присланные (ввезенные) из-за границы, должны быть легализованы в посольстве (консульстве) РФ за границей или в посольстве (консульстве) иностранного государства в РФ. Легализации документов не требуется, если эти документы были оформлены на территории:

- государств - участников Гаагской конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов 1961г. (при наличии апостиля, проставляемого компетентным органом иностранного государства);

- государств - участников Конвенции о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам 1993г.;

- государств, с которыми Российская Федерация заключила договоры о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам.

Клиенты - юридические лица, имеющие у Брокера расчетный счет, могут не представлять нотариально заверенный комплект документов для открытия брокерского счета.

Брокер вправе запрашивать иные документы, которые могут подтверждать сведения, предоставленные Клиентом (Инвестором).

В случае внесения изменений в предоставленные документы и/или изменения сведений, указанных в Анкетах, Клиент (Инвестор) предоставляет Брокеру измененные документы (оригиналы или нотариально заверенные), и соответствующую Анкету в течение 5 (Пяти) рабочих дней после их изменения.

Клиент (Инвестор) предоставляет Брокеру обновленную Анкету клиента (Приложение № 1 или Приложение № 2 к Регламенту) не реже 1 (Одного) раза в год.

Брокер вправе по своему усмотрению отказать в заключении договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг без объяснения причин такого отказа.

Договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг заключается в Головном офисе Банка.

<p>Способы и адреса направления обращений (жалоб) Брокеру, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Брокера</p>	<p>Обращения (жалобы) Брокеру можно направить в письменном виде по адресу: 420111, г.Казань, ул. Пушкина, д.13/52 или в электронном виде на адрес: post@energobank.ru Обращения (жалобы) в НАУФОР можно направить в письменном виде по адресу: 129090, г.Москва, 1-й Коптельский пер., д. 18, стр.1 или в электронном виде на адрес: info@naufor.ru Обращения (жалобы) в Центральный Банк Российской Федерации можно направить в письменном виде по адресу: 107016, г.Москва, ул. Неглинная, д.12 или в электронном виде через Интернет-приемную: https://www.cbr.ru/reception/</p>
<p>Способы защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии).</p>	<p>В целях защиты своих прав получатель финансовых услуг вправе обратиться с письменным или электронным обращением (жалобой) Брокеру, НАУФОР, Центральному Банку РФ. Все споры, возникающие в рамках заключенного с Брокером договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг, разрешаются сторонами путем переговоров. В случае недостижения в процессе переговоров соглашения между сторонами, споры разрешаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ. Урегулирование споров с использованием процедуры медиации (с участием третьей, нейтральной стороны) не предусмотрено.</p>
<p>Способы и порядок изменения условий договора о брокерском обслуживании, в том числе в результате внесения Брокером изменений во внутренние документы.</p>	<p>В случае изменения действующего законодательства, а также изменений документов уполномоченных участников организованного РЦБ, регламентирующих операции с ценными бумагами, Брокер по необходимости вносит соответствующие изменения и дополнения в договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг, информирует об их внесении Клиента (Инвестора) за 10 (Десять) рабочих дней до их вступления в действие на официальном Интернет-сайте Брокера и оформляет их при необходимости в виде дополнительного соглашения к договору. В случае изменения действующего законодательства, а также изменений документов уполномоченных участников организованного РЦБ, регламентирующих операции с ценными бумагами, Брокер при необходимости вносит соответствующие изменения и дополнения в Регламент предоставления брокерских услуг, извещает об их внесении Клиента (Инвестора) за 10 (Десять) рабочих дней до их вступления в действие на официальном сайте Брокера в сети Интернет. Изменения и дополнения, внесенные Брокером, считаются акцептованными Клиентом (Инвестором) в случае, если в течение 10 (Десяти) рабочих дней после размещения Брокером на своем официальном сайте информации о внесении изменений и дополнений Клиент (Инвестор) не направит Брокеру возражения и дополнения со своей стороны по факсимильной / электронной / почтовой связи по соответствующим реквизитам Брокера.</p>

Приложение № 2
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

_____ /
(полное наименование / ФИО)

_____ /
(код Клиента / адрес места нахождения
получателя услуг)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о приеме документов от получателя брокерских услуг**

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет Вас о приеме следующих документов:

1. _____
2. _____
3. _____
- _____

в соответствии с действующим Регламентом предоставления брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО) и иными внутренними документами АКБ «Энергобанк» (АО).

Должность
уполномоченного лица _____ / _____ /

« _____ » _____ 20 _____ г.

Уведомление о приеме документов получил(а)

_____ / _____ /

Приложение № 3
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

_____ /
(полное наименование / ФИО)

_____ /
(код Клиента / адрес места нахождения
получателя услуг)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о предоставлении неполного комплекта документов
получателем брокерских услуг**

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет Вас о предоставлении неполного комплекта документов, а именно **не предоставление (отсутствие) следующего(их) документа(ов):**

1. _____
2. _____
3. _____
- _____

В целях получения брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО) предлагает предоставить недостающие документы в соответствии с действующим Регламентом предоставления брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО).

Должность
уполномоченного лица _____ / _____ /

« _____ » _____ 20 _____ г.

Уведомление о предоставлении
неполного комплекта документов получил(а)

_____ / _____ /

Приложение № 4
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

(полное наименование / ФИО)

*(код Клиента / адрес места нахождения
получателя услуг)*

**ОТКАЗ
в приеме документов
от получателя брокерских услуг**

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество)
уведомляет Вас об отказе в приеме документов, а именно:

1. _____
2. _____
3. _____
- _____

по причине _____
(указывается мотивированная причина, ссылка на нормативные документы)

Должность
уполномоченного лица _____ / _____ /

« _____ » _____ 20 ____ г.

Отказ в приеме документов получил(а)

_____ / _____ /

**ФОРМА ИНФОРМАЦИОННОГО ДОКУМЕНТА АКБ «Энергобанк» (АО)
об обыкновенной акции российского акционерного общества**

Информационный документ

Обыкновенная акция российского акционерного общества

Предоставляется в соответствии с установленными требованиями. Не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией или рекламным материалом. Информация приведена для понимания существенных характеристик и рисков обыкновенных акций российских акционерных обществ.

Это не вклад

Вы можете потерять все, что вложили

Средства не застрахованы (не гарантированы) государством

В случае потерь компенсаций не предусмотрено

Доход не гарантирован

Основные характеристики обыкновенной акции:

Обыкновенная акция – это ценная бумага, закрепляющая права ее владельца (акционера) на получение части прибыли акционерного общества (дивидендов), на участие в управлении акционерным обществом и на часть имущества, остающегося после его ликвидации. Каждая обыкновенная акция одного акционерного общества предоставляет одинаковый объем прав.

Акция имеет номинальную стоимость, которая для владельца акции не имеет какого-либо значения и не отражает ее рыночную стоимость.

Право на получение части прибыли акционерного общества. Акционерное общество вправе, но не обязано выплачивать дивиденды. Решение о выплате дивидендов и их размере принимается общим собранием акционеров. В случае выплаты дивидендов устанавливается дата, на которую определяются лица, имеющие право на получение дивидендов. Для получения дивидендов Вам необходимо быть владельцем акции на

установленную дату. Поскольку расчеты по сделкам с акциями на бирже производятся на второй рабочий день после совершения сделки, для получения объявленных дивидендов Вам необходимо приобрести акцию за два дня до установленной даты.

Участие в управлении акционерным обществом осуществляется посредством голосования на общих собраниях акционеров. Одна обыкновенная акция дает один голос (за исключением случаев избрания коллегиальных органов управления обществом, когда одна акция дает количество голосов, равное количественному составу коллегиального органа).

Участие в распределении имущества, остающегося при ликвидации (банкротстве) общества. При ликвидации общество прекращает свою деятельность, имущество общества распределяется между кредиторами (как правило, путем продажи имущества и передачи денежных средств кредиторам), а в оставшейся части - среди владельцев привилегированных и обыкновенных акций. Выплаты владельцам обыкновенных акций производятся в последнюю очередь.

Основные риски:

Рыночный риск (риск негативного изменения стоимости акции). Стоимость принадлежащей Вам обыкновенной акции может как расти, так и снижаться, и ее рост в прошлом не означает ее роста в будущем. Существует риск того, что Вы понесете убытки в результате снижения цены акции. Также в отдельных случаях рыночная стоимость акции может упасть до «нуля», тогда Вы можете потерять все вложенные средства.

Риск ликвидности. Ликвидность, то есть возможность продать акцию в любой момент без существенного снижения ее стоимости, зависит от спроса и предложения на рынке. Наиболее ликвидными являются акции, обращающиеся на организованном рынке, акции, не обращающиеся на организованном рынке – менее ликвидны, однако в любом случае Вы можете столкнуться в определенный момент с невозможностью продать свои акции или с тем, что Вам придется продать их с существенными убытками из-за снижения спроса на них или каких-либо ограничений на их обращение. Предпосылками для снижения ликвидности обыкновенных акций могут являться: исключение акций из фондовых индексов, негативные корпоративные события и другие обстоятельства.

Риск неполучения доходов (дивидендов) по обыкновенным акциям. Общее собрание акционеров может не принять решение о выплате дивидендов даже в случае рекомендации совета директоров их выплатить, как при наличии, так и отсутствии достаточной для этого прибыли.

Риск банкротства акционерного общества. В случае банкротства акционерного общества размер его имущества недостаточен для расчетов со всеми кредиторами. Погашение задолженности происходит согласно законодательно установленной очередности. Выплаты оставшегося имущества владельцам обыкновенных акций производятся в последнюю очередь и, как правило, имущества общества недостаточно для таких выплат. В результате Вы можете потерять все свои вложения в обыкновенные акции общества.

Комиссии

При сделках с обыкновенными акциями взимается комиссия брокера за исполнение поручений, а также могут взиматься комиссии биржи и клиринговой организации за совершение сделки, комиссия депозитария за учет права собственности инвестора на акцию. Размеры всех тарифов можно найти на сайте брокера, депозитария, клиринговой организации и биржи.

Жалобы и предложения

Жалобы и предложения Вы можете направить брокеру, с которым Вы сотрудничаете, в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является такой брокер, или в Банк России.

С Формой информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) об обыкновенной акции российского акционерного общества - Приложение № 5 к Порядку защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера, **ознакомлен.**

_____/_____
(ФИО физического лица-получателя финансовых услуг)

_____/_____
(подпись)

**ФОРМА ИНФОРМАЦИОННОГО ДОКУМЕНТА АКБ «Энергобанк» (АО)
о привилегированной акции российского акционерного общества**

Информационный документ

Привилегированная акция российского акционерного общества

Предоставляется в соответствии с установленными требованиями. Не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией или рекламным материалом. Информация приведена для понимания существенных характеристик и рисков привилегированных акций российских акционерных обществ.

Это не вклад

Вы можете потерять все, что вложили

Средства не застрахованы (не гарантированы) государством

В случае потерь компенсаций не предусмотрено

Доход не гарантирован

Основные характеристики привилегированной акции:

Привилегированная акция – это ценная бумага, закрепляющая права ее владельца (акционера) на получение части прибыли акционерного общества (дивидендов), на участие в управлении акционерным обществом и на часть имущества, остающегося после его ликвидации. В отличие от обыкновенных акций привилегированные акции могут быть разных типов даже у одного акционерного общества. Как правило, у привилегированных акций есть преимущество по сравнению с обыкновенными акциями при получении дивидендов. Оно заключается в том, что до тех пор, пока владельцы привилегированных акций не получают определенные в уставе дивиденды, владельцы обыкновенных акций также не могут получить дивиденды. Также преимуществом владельцев привилегированных акций может быть право на получение определенной в уставе суммы при ликвидации акционерного общества, до получения которой имущество не может распределяться среди владельцев обыкновенных акций.

Каждая привилегированная акция одного типа имеет одинаковый объем прав.

Акция имеет номинальную стоимость, которая для владельца акции не имеет какого-либо значения и не отражает ее рыночную стоимость.

Право на получение части прибыли акционерного общества. Акционерное общество вправе, но не обязано выплачивать дивиденды даже по привилегированным акциям. Решение о выплате дивидендов и их размере принимается общим собранием акционеров. В случае выплаты дивидендов устанавливается дата, на которую определяются лица, имеющие право на получение дивидендов. Для получения дивидендов Вам необходимо быть владельцем акции на установленную дату. Поскольку расчеты по сделкам с акциями на бирже производятся на второй рабочий день после совершения сделки, для получения объявленных дивидендов Вам необходимо приобрести акцию за два дня до установленной даты.

Участие в управлении акционерным обществом. Как правило, привилегированные акции не предоставляют права голоса. Исключением является голосование по отдельным вопросам, в частности, о ликвидации (реорганизации) общества, об ограничении прав владельцев привилегированных акций). Кроме того, в случае, если общее собрание акционеров не принимает решения о выплате дивидендов, владельцы привилегированных акций, размер дивидендов по которым определен в уставе, приобретают по своим акциям право голоса по всем вопросам и могут участвовать в общих собраниях акционеров наравне с акционерами – владельцами обыкновенных акций, обладая по каждой акции одним голосом, до тех пор, пока акционерное общество не выплатит определенных в уставе дивидендов.

Участие в распределении имущества, остающегося при ликвидации (банкротстве) общества. При ликвидации общество прекращает свою деятельность, имущество общества распределяется между кредиторами (как правило, путем продажи имущества и передачи денежных средств кредиторам), а затем среди владельцев привилегированных акций, по которым определен размер ликвидационной стоимости. Если размер ликвидационной стоимости по привилегированным акциям не определен, владельцы привилегированных акций участвуют в распределении имущества в последнюю очередь наравне с владельцами обыкновенных акций.

Основные риски:

Рыночный риск (риск негативного изменения стоимости акции) - стоимость принадлежащей Вам привилегированной акции может как расти, так и снижаться, и ее рост

в прошлом не означает ее роста в будущем. Существует риск того, что Вы понесете убытки в результате снижения цены акции. Также в отдельных случаях рыночная стоимость акции может упасть до «нуля», тогда Вы можете потерять все вложенные средства.

Риск ликвидности. Ликвидность, то есть возможность продать акцию в любой момент без существенного снижения ее стоимости, зависит от спроса и предложения на рынке. Наиболее ликвидными являются акции, обращающиеся на организованном рынке, акции, не обращающиеся на организованном рынке – менее ликвидны, однако в любом случае Вы можете столкнуться в определенный момент с невозможностью продать свои акции или с тем, что Вам придется продать их с существенными убытками из-за снижения спроса на них или каких-либо ограничений на их обращение. Предпосылками для снижения ликвидности привилегированных акций могут являться: исключение акций из фондовых индексов, негативные корпоративные события и другие обстоятельства.

Риск неполучения доходов (дивидендов) по привилегированным акциям. Общее собрание акционеров может не принять решение о выплате дивидендов даже в случае рекомендации совета директоров их выплатить, как при наличии, так и отсутствии достаточной для этого прибыли, даже по привилегированным акциям, размер дивиденда по которым определен в уставе.

Риск банкротства акционерного общества. В случае банкротства общества размер его имущества недостаточен для расчетов со всеми кредиторами. Погашение задолженности происходит согласно законодательно установленной очередности. Выплаты оставшегося имущества производятся владельцам привилегированных акций, по которым в уставе определен размер ликвидационной стоимости, в определенном размере, и в последнюю очередь – по привилегированным акциям, по которым размер ликвидационной стоимости не определен, и по обыкновенным акциям. Как правило, в случае банкротства имущества общества недостаточно для выплат как по привилегированным акциям, по которым определен размер ликвидационной стоимости, так и по привилегированным акциям, по которым размер ликвидационной стоимости не определен. В результате Вы можете потерять все свои вложения в привилегированные акции общества.

Комиссии

При сделках с привилегированными акциями взимается комиссия брокера за исполнение поручений, а также могут взиматься комиссии биржи и клиринговой организации за совершение сделки, комиссия депозитария за учет права собственности инвестора на акцию. Размеры всех тарифов можно найти на сайте брокера, депозитария, клиринговой организации и биржи.

Жалобы и предложения

Жалобы и предложения Вы можете направить брокеру, с которым Вы сотрудничаете, в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является такой брокер, или в Банк России.

С Формой информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) о привилегированной акции российского акционерного общества - Приложение № 6 к Порядку защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера, **ознакомлен**.

_____/_____/_____
(ФИО физического лица-получателя финансовых услуг) (подпись)

Дата и время ознакомления: « ____ » _____ 20 ____ г. ____ час ____ мин.

**ФОРМА ИНФОРМАЦИОННОГО ДОКУМЕНТА АКБ «Энергобанк» (АО)
о фьючерсном договоре (контракте)**

Информационный документ

Фьючерсный договор (контракт)

Предоставляется в соответствии с установленными требованиями. Не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией или рекламным материалом. Информация приведена для понимания существенных характеристик и рисков фьючерсного контракта.

Это не вклад

Вы можете не только потерять все, что вложили, но и остаться должны

Средства не застрахованы (не гарантированы) государством

В случае потерь компенсаций не предусмотрено

Доход не гарантирован

Основные характеристики фьючерсного контракта:

Фьючерсный контракт – это заключаемый на организованном рынке договор о передаче в будущем какого-либо базового актива (поставочный фьючерсный контракт) или о выплате разницы между ценой заключения и ценой исполнения фьючерсного договора (контракта), которая зависит от цены (значения) базового актива (расчетный фьючерсный контракт). Базовым активом могут выступать цены акций, облигаций, товаров, значения индексов, валютных курсов, процентных ставок. Одновременно на организованных торгах могут обращаться несколько фьючерсных контрактов на один базовый актив с разными сроками исполнения.

Условия фьючерсного контракта указаны в спецификации, которая размещается на сайте биржи.

Расчетная цена фьючерсного контракта определяется несколько раз в день по результатам биржевых торгов базовым активом во время клиринговой сессии. В результате клиринга также определяется вариационная маржа – это сумма денежных средств, которую одна из

сторон (покупатель или продавец) фьючерсного контракта обязана уплачивать другой стороне каждый день в зависимости от соотношения цены заключения контракта и его расчетной цены. Формула расчета вариационной маржи указывается в спецификации фьючерсного контракта. Доход по фьючерсному контракту возникает, если сумма полученной вариационной маржи превышает сумму уплаченной, а убыток – если сумма полученной вариационной маржи меньше суммы уплаченной.

Максимальный срок владения фьючерсным контрактом может быть ограничен сроком действия контракта. Существуют контракты, срок действия которых автоматически пролонгируется.

Основные риски:

Рыночный риск (риск негативного изменения стоимости фьючерсного контракта).

Расчетная стоимость фьючерсного контракта зависит от цены (значения) базового актива, а значит от рыночного риска базового актива, она может как расти, так и снижаться, и ее рост в прошлом не означает ее роста в будущем. Существует риск того, что по фьючерсному договору (контракту) Вы понесете убытки, в том числе можете потерять все вложенные средства и остаться должны брокеру.

Риск ликвидности. Отсутствует гарантия ликвидности фьючерсного контракта в любой момент времени. Ликвидность зависит от спроса и предложения на рынке. Риск ликвидности проявляется в снижении возможности совершить сделку с фьючерсным контрактом, в том числе закрыть позицию по необходимой цене из-за снижения спроса на него.

Риск использования финансового плеча. Для того, чтобы открыть позицию по фьючерсному контракту, Вам необходимо иметь только часть стоимости контракта (гарантийное обеспечение), а не всю сумму целиком. При этом возникает «эффект плеча», который увеличивает как потенциальный доход, так и возможные убытки. Клиринговая организация и брокеры должны управлять рисками и в некоторых случаях ввиду неблагоприятных рыночных колебаний могут потребовать внести дополнительные денежные средства для уплаты вариационной маржи и сделать это в короткое время. Общий убыток, который Вы можете понести в результате негативного изменения расчетной стоимости контракта, может значительно превысить сумму средств, использованных при его приобретении.

Риск изменения размера гарантийного обеспечения. В период удержания позиции по фьючерсному контракту может произойти пересчет гарантийного обеспечения, и оно

может значительно увеличиться, что заставит Вашего брокера потребовать внести дополнительные денежные средства для сохранения позиции и сделать это в короткое время. Изменение гарантийного обеспечения может осуществляться как в течение торговой сессии, так и вне торговой сессии.

Риск принудительного закрытия позиции. В случае, если Ваших денежных средств, имеющихся в распоряжении брокера, недостаточно для гарантийного обеспечения или уплаты вариационной маржи брокер имеет право принудительно, то есть без Вашего согласия, закрыть позицию по фьючерсному контракту. Закрытие позиции происходит по текущим ценам, которые могут быть невыгодны для Вас и привести к возникновению у Вас убытков. Вы можете понести значительные убытки, несмотря на то, что после этого изменение расчетной цены контракта может принять благоприятное для Вас направление и Вы получили бы доход, если бы Ваша позиция не была принудительно закрыта.

Комиссии

При сделках с фьючерсными контрактами взимается комиссия брокера за открытие и закрытие позиции, также могут взиматься отдельная комиссия брокера за исполнение фьючерсного контракта, биржевая и клиринговая комиссии. Размеры всех тарифов можно найти на сайте брокера, клиринговой организации и биржи.

Жалобы и предложения

Жалобы и предложения Вы можете направить брокеру, с которым Вы сотрудничаете, в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является такой брокер, или в Банк России.

С Формой информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) о фьючерсном договоре (контракте) - Приложение № 7 к Порядку защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера, **ознакомлен.**

_____/ _____/
(ФИО физического лица-получателя финансовых услуг) (подпись)

Дата и время ознакомления: « _____ » _____ 20 ____ г. _____ час _____ мин.

**ФОРМА ИНФОРМАЦИОННОГО ДОКУМЕНТА АКБ «Энергобанк» (АО)
по обыкновенной² облигации российского эмитента**

Информационный документ

Облигация российского эмитента

Предоставляется в соответствии с установленными требованиями. Не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией или рекламным материалом. Информация приведена для понимания существенных характеристик и рисков облигации российского эмитента.

Это не вклад

Вы можете потерять все, что вложили

Средства не застрахованы (не гарантированы) государством

В случае потерь компенсаций не предусмотрено

Основные характеристики облигации российского эмитента.

Облигация российского эмитента — это ценная бумага, закрепляющая права ее владельца на получение в предусмотренный в ней срок от эмитента ее номинальной стоимости. Облигация может также предусматривать право ее владельца на получение установленных в ней процентов (купонов). Каждая облигация одного выпуска имеет одинаковый объем прав. Все условия погашения и выплат купонов по облигации определены в эмиссионной документации. В частности, может быть установлено, что размер купонных выплат по облигациям определяются эмитентом в процессе их обращения.

² Под обыкновенной облигацией понимается облигация, не являющаяся структурной облигацией, облигацией со структурным доходом (облигацией, 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 от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»), субординированной облигацией, облигацией без срока погашения, конвертируемой облигацией, коммерческой облигацией, облигацией федерального займа для физических лиц (ОФЗ-н), замещающей облигацией (облигацией, предусмотренной статьей 6 Федерального закона от 14.07.2022 № 319-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»), облигацией с залоговым обеспечением денежными требованиями.

Погашение номинальной стоимости облигации может осуществляться частями в процессе обращения облигаций (амортизация облигации). В этом случае оставшиеся купонные платежи рассчитываются исходя из непогашенной номинальной стоимости облигации.

Облигации могут предусматривать возможность их досрочного погашения как по инициативе эмитента, так и по инициативе их владельцев. В некоторых случаях эмитент или иное лицо заранее объявляет о своей готовности приобрести у любого заинтересованного лица облигации в определенную дату (оферта по облигациям). Обратите внимание, что количество облигаций, приобретаемых по оферте, может быть ограничено, и Вы не сможете при желании продать все имеющиеся у Вас облигации.

Облигации компаний (корпоративные облигации), в отличие от акций, не дают право на участие в управлении компанией (обществом).

Участие в распределении имущества, остающегося при ликвидации (банкротстве) общества. При ликвидации общества прекращает свою деятельность, имущество общества распределяется между кредиторами (как правило, путем продажи имущества и передачи денежных средств кредиторам), в том числе владельцами облигаций общества. Владельцы облигаций участвуют в распределении имущества перед владельцами привилегированных и обыкновенных акций.

Основные риски:

Рыночный риск (риск негативного изменения стоимости облигации) - стоимость принадлежащей Вам облигации может как расти, так и снижаться, и ее рост в прошлом не означает ее роста в будущем. В случае возникновения необходимости реализации облигации до ее погашения эмитентом существует риск того, что Вы понесете убытки в результате снижения цены облигации на рынке. Изменение цены на облигации связано, прежде всего, с изменением процентных ставок на финансовом рынке. Как правило, цена облигации снижается, если процентные ставки на рынке растут, и наоборот - цена облигации растет, если процентные ставки снижаются. Например, если новые облигации выпускаются с более высокой процентной ставкой, то старые облигации с более низкой процентной ставкой становятся менее привлекательными для инвесторов. Также изменение рыночной стоимости облигаций может быть связано с изменением восприятия рынком финансового состояния и платежеспособности эмитента облигаций, в том числе с изменением кредитного рейтинга эмитента (конкретного выпуска облигаций, лица, предоставившего обеспечение по облигациям, при его наличии), корпоративными событиями и другими обстоятельствами.

Риск ликвидности. Ликвидность, то есть возможность продать облигацию в любой момент времени без существенного снижения ее стоимости, зависит от спроса и предложения на рынке. Наиболее ликвидными являются облигации, обращающиеся на организованном рынке, облигации, не обращающиеся на организованном рынке – менее ликвидны, однако в любом случае Вы можете столкнуться в определенный момент с невозможностью продать свои облигации или с тем, что Вам придется продать их с существенными убытками из-за снижения спроса на них или каких-либо ограничений на их обращение. Предпосылками для снижения ликвидности облигаций могут являться: исключение облигаций из котировального списка биржи, снижение рейтинга эмитента (конкретного выпуска облигаций, лица, предоставившего обеспечение по облигациям, при его наличии), негативные корпоративные события и другие обстоятельства.

Кредитный риск. Существует риск неисполнения эмитентом облигаций своих обязательств, который может реализоваться, в частности, в виде пропуска или задержки выплаты купонов и (или) погашения номинальной стоимости облигации.

Риск дефолта. Ситуация, при которой эмитент не в состоянии выплатить владельцам облигаций сумму погашения облигаций и (или) купонов по ней. В этом случае инвесторы рискуют потерять все свои вложения в данную ценную бумагу. Дефолт может произойти у эмитентов с любым уровнем кредитного рейтинга. Кредитный рейтинг отражает мнение рейтингового агентства о вероятности наступления дефолта: наименее вероятный уровень, как правило, обозначается «AAA» (высший кредитный уровень, затем следует «AA», «A», «BBB», «BB», «B» по степени увеличения вероятности дефолта). Чем ниже кредитный рейтинг эмитента (конкретного выпуска облигаций, лица, предоставившего обеспечение по облигациям, при его наличии), тем выше по мнению кредитного рейтингового агентства вероятность дефолта.

Риск банкротства эмитента. При приобретении облигаций, эмитентами которых являются организации, существует риск банкротства эмитента. В случае банкротства эмитента размер его имущества недостаточен для расчетов со всеми кредиторами. Погашение задолженности происходит согласно законодательно установленной очередности. Несмотря на то, что в случае банкротства выплаты оставшегося имущества эмитента производятся владельцам облигаций перед владельцами привилегированных и обыкновенных акций, имущества может быть недостаточно для выплат по облигациям. В результате Вы можете потерять все свои вложения в облигации.

В большинстве случаев эмитент берет на себя обязательства по облигациям без дополнительного имущественного обеспечения по ним. Способность эмитента в полном

объеме выполнять свои обязательства по облигациям подтверждается, например, высоким кредитным рейтингом эмитента, успешной деятельностью эмитента, его устойчивым финансовым положением, репутацией и т.д. Вместе с тем исполнение обязательств по облигациям может быть полностью или частично обеспечиваться залогом, поручительством, банковской гарантией, государственной или муниципальной гарантией. Предполагается, что в случае невыполнения эмитентом своих обязательств по таким облигациям погашение задолженности перед владельцами облигаций осуществляется (полностью или частично) за счет предусмотренного обеспечения. При покупке облигаций Вам следует обратить внимание как на финансовую устойчивость и добросовестность эмитента, так и на качество обеспечения по облигациям (при наличии).

Комиссии

При сделках с облигациями российских эмитентов взимается комиссия брокера за исполнение поручений, а также может взиматься комиссия биржи и клиринговой организации за совершение сделки, комиссия депозитария за учет права собственности инвестора на облигацию. Размеры всех тарифов можно найти на сайте брокера, депозитария, клиринговой организации и биржи.

При покупке обращающейся на рынке облигации в сумму сделки включается часть купонного процентного дохода по облигации, рассчитываемая пропорционально количеству дней, прошедших от даты предыдущей выплаты купонного дохода до даты исполнения сделки купли-продажи облигации. Данный накопленный купонный доход передается продавцу облигации.

Жалобы и предложения

Жалобы и предложения Вы можете направить брокеру, с которым Вы сотрудничаете, в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является такой брокер, или в Банк России.

С Формой информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) по обыкновенной облигации российского эмитента - Приложение № 8 к Порядку защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера, **ознакомлен.**

_____/ _____/
(ФИО физического лица-получателя финансовых услуг) (подпись)

Дата и время ознакомления: « ____ » _____ 20 ____ г. ____ час ____ мин.

**ФОРМА ИНФОРМАЦИОННОГО ДОКУМЕНТА АКБ «Энергобанк» (АО)
об облигации федерального займа для физических лиц (ОФЗ-н)**

Информационный документ

Облигация федерального займа для физических лиц (ОФЗ-н)

Предоставляется в соответствии с установленными требованиями. Не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией или рекламным материалом. Информация приведена для понимания существенных характеристик и рисков ОФЗ-н.

Это не вклад

Вы можете потерять все, что вложили

В случае потерь компенсаций не предусмотрено

Основные характеристики ОФЗ-н:

ОФЗ-н — ценная бумага, предоставляющая владельцам право на получение номинальной стоимости при погашении и купонного дохода. ОФЗ-н выпускаются Минфином России и номинированы в рублях. ОФЗ-н имеют фиксированный купон, то есть процентная ставка по ним известна заранее и не меняется в течение всего срока обращения. Все условия погашения и выплат купонов по облигации определены в эмиссионной документации. Приобретая указанный инструмент, Вы даете свои денежные средства в долг Российской Федерации в лице Минфина России и получаете доход по фиксированной ставке.

Покупать ОФЗ-н имеют право только физические лица - граждане Российской Федерации.

Номинал ОФЗ-н составляет 1 000 рублей.

ОФЗ-н нельзя покупать на индивидуальный инвестиционный счет (ИИС).

ОФЗ-н нельзя купить (продать) на вторичном рынке. ОФЗ-н приобретаются и продаются исключительно через агента, с которым Минфин России заключил соответствующие соглашения, по фиксированной текущей цене. Минфин России вправе установить **минимальное и максимальное** количество облигаций, доступных для приобретения одним физическим лицом, а также максимальное количество облигаций ОФЗ-н одного выпуска, которым вправе владеть одно физическое лицо.

Основные риски:

Рыночный риск (риск негативного изменения стоимости облигации) отсутствует.

Продать ОФЗ-н до ее погашения Вы можете агенту, через которого Вы приобрели ОФЗ-н.

В течение первых 12 месяцев владения Вы можете вернуть вложенные средства, но потеряете процентный доход за этот период. Выкуп бумаги агентом будет осуществляться по цене ее приобретения, но не выше номинальной стоимости. По истечении 12 месяцев владения Вы можете предъявить свои ОФЗ-н к выкупу также по цене приобретения не выше номинальной стоимости, но уже с сохранением процентного дохода.

Риск ликвидности отсутствует.

Кредитный риск, в том числе риск дефолта, в отношении ОФЗ-н может реализоваться в случае крайне негативных экономических и (или) политических событий, следствием которых является невозможность Российской Федерации в лице Минфина России отвечать полностью или частично по своим обязательствам.

Комиссии

При сделках по приобретению ОФЗ-н у агента, а также при обратном выкупе ОФЗ-н соответствующим агентом по Вашему поручению в настоящее время комиссия не взимается.

Жалобы и предложения

Жалобы и предложения Вы можете направить агенту, с которым Вы сотрудничаете, в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, членом которой является такой агент или в Банк России.

С Формой информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) об облигации федерального займа для физических лиц (ОФЗ-н) - Приложение № 9 к Порядку защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера, **ознакомлен.**

_____/ _____/
(ФИО физического лица-получателя финансовых услуг) (подпись)

Дата и время ознакомления: « ____ » _____ 20 ____ г. ____ час ____ мин.

**ФОРМА ИНФОРМАЦИОННОГО ДОКУМЕНТА АКБ «Энергобанк» (АО)
об иностранной депозитарной расписке на акции**

Информационный документ

Иностранная депозитарная расписка на акции

Предоставляется в соответствии с установленными требованиями. Не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией или рекламным материалом. Информация приведена для понимания существенных характеристик и рисков депозитарных расписок на акции.

Это не вклад

Вы можете потерять все, что вложили

Средства не застрахованы (не гарантированы) государством

В случае потерь компенсаций не предусмотрено

Доход не гарантирован

Основные характеристики иностранной депозитарной расписки на акции

Иностранная депозитарная расписка на акции – иностранная ценная бумага, удостоверяющая права на определенное количество акций российского или иностранного эмитента. Одна депозитарная расписка, в зависимости от условий выпуска, может удостоверить права на одну акцию, часть акции или на несколько акций.

Депозитарные расписки не являются акциями. Эмитент депозитарных расписок - иностранный депозитарий (компания). Осуществление прав по представляемым расписками акциям, таких как получение дивидендов, участие в управлении обществом, участие в распределении имущества общества при его ликвидации, возможно только при содействии эмитента депозитарных расписок. Точный объем прав владельца депозитарных расписок устанавливается в эмиссионных документах и может отличаться для различных иностранных депозитарных расписок, различных выпусков.

Эмитент без Вашего согласия вправе конвертировать депозитарные расписки в акции, права на которые эти расписки удостоверяют, в этом случае Вы станете владельцем соответствующего количества акций.

В установленных Банком России случаях иностранные депозитарные расписки могут быть доступны исключительно квалифицированным инвесторам.

Также следует учесть, что владелец депозитарной расписки может защитить свои права (в случае их нарушения) только в иностранном суде по процедурам, установленным иностранным законодательством.

Налоги на доход по депозитарным распискам на акции (в том числе, на дивиденды), могут существенно отличаться от налога по акциям соответствующих компаний. Налоги на доход по депозитарным распискам могут уплачиваться не только в России, но и за рубежом – в стране, в которой выпущены депозитарные расписки. Необходимо уточнять соответствующие условия, в том числе на предмет наличия или отсутствия двойного налогообложения. В некоторых случаях Вам придется самостоятельно подавать документы в налоговый орган и уплачивать соответствующие налоги.

Специфические риски

Поскольку депозитарные расписки являются ценными бумагами, выпущенными иностранным эмитентом, для инвесторов существуют риски введения иностранным государством ограничений, препятствующих осуществлению владельцами расписок своих прав. В частности, иностранным государством могут быть введены ограничения на совершение сделок и/или регистрацию прав на них в депозитарии, в том числе санкции могут быть в отношении российской компании, на акции которой выпущены депозитарные расписки.

Кроме того, существует риск изменения иностранного законодательства, и, как следствие, риск изменения первоначально предусмотренного объема прав и (или) условий их реализации для инвесторов.

Основные риски:

Рыночный риск (риск негативного изменения стоимости депозитарных расписок).

Стоимость принадлежащей Вам депозитарной расписки может как расти, так и снижаться, и ее рост в прошлом не означает ее роста в будущем. Цена на депозитарные расписки на акции может оказаться ниже, чем цена на представляемые ими акции этой же компании. Существует риск того, что Вы понесете убытки в результате снижения цены на депозитарную расписку. Также в отдельных случаях, в том числе с учетом вышеуказанных

особенностей и рисков, рыночная стоимость депозитарной расписки может упасть до «нуля», тогда Вы можете потерять все вложенные средства.

Риск ликвидности. Ликвидность, то есть возможность продать депозитарную расписку в любой момент без существенного снижения ее стоимости, зависит от спроса и предложения на рынке. При этом депозитарные расписки на акции компании могут оказаться менее ликвидными, чем представляемые ими акции этой же компании. В любом случае Вы можете столкнуться в определенный момент с невозможностью продать свои депозитарные расписки или с тем, что Вам придется продать их с существенными убытками из-за снижения спроса на них или каких-либо ограничений на их обращение.

Риск неполучения доходов (дивидендов) по депозитарным распискам. Получение доходов (дивидендов) по депозитарным распискам зависит, прежде всего, от получения доходов (дивидендов) по акциям компании, на которые депозитарные расписки были выпущены. Общее собрание акционеров может не принять решение о выплате дивидендов даже в случае рекомендации совета директоров их выплатить, как при наличии, так и отсутствии достаточной для этого прибыли.

Также Вы можете не получить доход (дивиденды) по депозитарным распискам на акции компании даже в случае, если на акции, на которые выпущены эти депозитарные расписки, дивиденды были выплачены, из-за указанных выше специфических рисков по депозитарным распискам, в том числе в связи с невозможностью выплаты дохода (дивидендов) эмитентом депозитарных расписок.

Риск банкротства акционерного общества или эмитента депозитарных расписок.

В случае банкротства акционерного общества размер его имущества недостаточен для расчетов со всеми кредиторами. Погашение задолженности происходит согласно законодательно установленной очередности. Выплаты оставшегося имущества владельцам акций производятся в последнюю очередь и, как правило, имущества общества недостаточно для таких выплат. Также следует учесть, что даже в случае распределения оставшегося имущества акционерного общества акционерам этого общества, владельцы депозитарных расписок на акции этого общества соответствующие выплаты могут не получить в связи с вышеуказанными специфическими рисками по депозитарным распискам, в том числе из-за невозможности осуществления соответствующих выплат депозитариями.

Также необходимо учитывать возможность банкротства эмитента депозитарной расписки. В этом случае Вы можете полностью лишиться вложенных средств, поскольку расписки не являются акциями, а лишь удостоверяют Ваши требования к эмитенту расписок.

Комиссии

При сделках с депозитарными расписками взимается комиссия брокера за исполнение поручений, а также могут взиматься комиссии биржи и клиринговой организации за совершение сделки, комиссия депозитария за учет права собственности инвестора на депозитарную расписку. Размеры всех тарифов можно найти на сайте брокера, депозитария, клиринговой организации и биржи.

Жалобы и предложения

Жалобы и предложения Вы можете направить брокеру, с которым Вы сотрудничаете, в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является такой брокер, или в Банк России.

Свои права, нарушенные в результате недобросовестных действий или бездействия эмитента депозитарных расписок – иностранной организации Вы можете защитить исключительно в иностранном суде по процедурам, установленным иностранным законодательством.

С Формой информационного документа АКБ «Энергобанк» (АО) об иностранной депозитарной расписке на акции - Приложение № 10 к Порядку защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера, **ознакомлен.**

_____/_____
(ФИО физического лица-получателя финансовых услуг) (подпись)

Дата и время ознакомления: « ____ » _____ 20 ____ г. ____ час ____ мин.

**КЛЮЧЕВАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ДОГОВОРЕ ОБ ОКАЗАНИИ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ,
предоставляемая АКБ «Энергобанк» (АО) физическим лицам при заключении
договора об оказании брокерских услуг**

Предоставляемый АКБ «Энергобанк» (АО) (далее – Банк, Брокер) перечень информации о договоре об оказании брокерских услуг (о договоре о брокерском обслуживании) является минимальным, не заменяет собой все условия договора об оказании брокерских услуг, а также необходимость ознакомиться с полным текстом договора об оказании брокерских услуг.

Договор об оказании брокерских услуг не является вкладом. Средства, размещенные на брокерском счете, не застрахованы (не гарантированы) государством. Вы можете потерять всё, что вложили, а в некоторых случаях – остаться должны. В случае потерь компенсаций не предусмотрено. Доход не гарантирован.

Ознакомьтесь с декларациями о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг, которые Брокер предоставит Вам до заключения договора об оказании брокерских услуг.

1	<p><u>Наименование информации:</u> Предмет договора</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Предметом договора об оказании брокерских услуг является оказание услуг по исполнению поручений клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами. Договор об оказании брокерских услуг не предусматривает оказание услуг в отношении иностранной валюты, драгоценных металлов, по инвестиционному консультированию, по открытию и ведение индивидуального инвестиционного счета.</p> <p>Ознакомиться с условиями договора Вы можете на странице раскрытия информации Банком как профессиональным участником рынка ценных бумаг на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: https://energobank.ru/about/information-disclosure/informatsiya-raskryvaemaya-akb-energobank-kak-professionalnym-uchastnikom-rynka-tsennykh-bumag/</p>
2	<p><u>Наименование информации:</u> Изменение договора</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Брокер может в одностороннем порядке вносить изменения в договор об оказании брокерских услуг, в том числе в тарифы.</p> <p>Такие изменения публикуются на странице раскрытия информации Банком как профессиональным участником рынка ценных бумаг на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: https://energobank.ru/about/information-disclosure/informatsiya-raskryvaemaya-akb-energobank-kak-professionalnym-uchastnikom-rynka-tsennykh-bumag/</p>
3	<p><u>Наименование информации:</u> Способ заключения договора</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Договор об оказании брокерских услуг заключается в простой письменной форме в порядке, предусмотренном п.2 ст. 434 Гражданского Кодекса РФ (подписание сторонами единого документа – договора об оказании брокерских услуг).</p>
4	<p><u>Наименование информации:</u> Тарифы</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> За оказание услуг взимается плата. Комиссионное вознаграждение уплачивается не позднее дня исполнения сделки. Комиссионное вознаграждение в пользу организатора торговли/биржи, а также иные сборы, взимаемые по операциям с ценными бумагами уполномоченными участниками ОРЦБ, в размере, установленном на день совершения соответствующей сделки/операции организатором торговли/биржей и/или иным уполномоченным участником ОРЦБ, взимаются дополнительно к указанным ставкам. Тарифный план для всех клиентов единый. Возможность выбора тарифа (тарифного плана) не предусмотрено. Ставки комиссионного вознаграждения АКБ «Энергобанк» (АО), взимаемого с Инвесторов по операциям с ценными бумагами – Приложение № 19 к Регламенту предоставления брокерских услуг</p>

	АКБ «Энергобанк» (АО) раскрыты/размещены на странице раскрытия информации Банком как профессиональным участником рынка ценных бумаг на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: https://energobank.ru/about/information-disclosure/informatsiya-raskryvaemaya-akb-energobank-kak-professionalnym-uchastnikom-rynka-tsennykh-bumag/
5	<p><u>Наименование информации:</u> Финансовые инструменты</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> В соответствии с договором об оказании брокерских услуг Вам доступны операции/сделки с эмиссионными и иными ценными бумагами на ПАО «Московская Биржа» от имени Брокера и за счет клиента в соответствии с поручениями клиента. Брокер не совершает операций на внебиржевом рынке, на срочном рынке и на валютном рынке.</p>
6	<p><u>Наименование информации:</u> Тестирование</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> В отношении видов сделок (договоров), указанных в ст.3.1. Федерального закона № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и во внутреннем документе Брокера ((в Регламенте проведения тестирования физических лиц, не являющихся квалифицированными инвесторами АКБ «Энергобанк» (АО)), поручения неквалифицированных инвесторов-физических лиц исполняются Брокером только при положительном результате тестирования. Регламент проведения тестирования физических лиц, не являющихся квалифицированными инвесторами АКБ «Энергобанк» (АО) раскрыты/размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: https://energobank.ru/for-individuals/more/tsennye-bumagi/brokerskoe-obslyuzhivanie1/ Обращаем Ваше внимание, что такие сделки являются более рискованными, чем сделки с инструментами, доступными для неквалифицированных инвесторов, по которым не требуется прохождения тестирования.</p>
7	<p><u>Наименование информации:</u> Сделки (договоры), совершение которых требует наличия статуса квалифицированного инвестора.</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Приобретение ценных бумаг, предназначенными для квалифицированных инвесторов, исполняются Брокером только если физическое лицо-получатель финансовых (брокерских) услуг является квалифицированным инвестором. Признание клиента квалифицированным инвестором осуществляется в соответствии с Регламентом признания квалифицированными инвесторами АКБ «Энергобанк» (АО), раскрытом/размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: https://energobank.ru/for-individuals/more/tsennye-bumagi/ Обращаем Ваше внимание, что сделки с инструментами, предназначенными для квалифицированных инвесторов, являются более рискованными, чем сделки с инструментами, предназначенными для неквалифицированных инвесторов.</p>
8	<p><u>Наименование информации:</u> Возможность совершения маржинальных сделок и сделок, приводящих к непокрытой позиции.</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Договором об оказании брокерских услуг не допускается возможность совершения клиентом маржинальных сделок и сделок, приводящих к непокрытой позиции.</p>
9	<p><u>Наименование информации:</u> Возможность использования Брокером принадлежащих Вам ценных бумаг.</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> У Брокера отсутствует право использовать принадлежащие клиенту ценные бумаги.</p>
10	<p><u>Наименование информации:</u> Способы подачи, сроки приема и исполнения поручений.</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Порядок, в том числе способы подачи, сроки приема и исполнения поручений установлены в Регламенте предоставления брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО) (являющимся неотъемлемой частью договора об оказании брокерских услуг), раскрытом/размещенном в свободном доступе на официальном сайте Брокера в сети Интернет по адресу: https://energobank.ru/for-individuals/more/tsennye-bumagi/brokerskoe-obslyuzhivanie1/</p>
11	<p><u>Наименование информации:</u> Способ и сроки получения клиентом отчета Брокера.</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Способ и сроки получения клиентом отчета Брокера установлены в Регламенте предоставления брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО) (являющимся неотъемлемой частью договора об оказании брокерских услуг), раскрытом/размещенном в свободном</p>

	доступе на официальном сайте Брокера в сети Интернет по адресу: https://energobank.ru/for-individuals/more/tsennye-bumagi/brokerskoe-obsluzhivanie1/
12	<p><u>Наименование информации:</u> Ограничение ответственности Брокера.</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Брокер не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение поручений, требований клиента, предусмотренных Регламентом предоставления брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО), в случае указания в них клиентом неверной либо неполной информации. Брокер не отвечает по обязательствам эмитентов ценных бумаг. Брокер не несет ответственности, если нарушение его обязательств по условиям денежных расчетов произошло по вине расчетного центра (расчетной системы) ОРЦБ либо расчетных подразделений ЦБ РФ и других банков-корреспондентов.</p>
13	<p><u>Наименование информации:</u> Осуществление Брокером функций налогового агента</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> В соответствии с требованиями Налогового Кодекса РФ Брокер выполняет функции налогового агента в отношении доходов физических лиц-получателей брокерских услуг по операциям с ценными бумагами. Брокер исчислит и удержит налог при выводе клиентом денежных средств (ценных бумаг) с брокерского счёта, при расторжении брокерского договора или по окончании налогового периода (календарного года). В случае, если у клиента не хватило денег для уплаты налога и Брокер не смог его удержать, налог физическим лицом-получателем брокерских услуг уплачивается самостоятельно в соответствии со ст.226.1 Налогового Кодекса РФ.</p>
14	<p><u>Наименование информации:</u> О способах и адресах направления обращений (жалоб)</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Вы можете направить обращение (жалобу) по почте в адрес Брокера по адресу: г. Казань, ул. Пушкина, д.13/52, в электронном виде по адресу: post@energobank.ru. Брокер информирует клиента о получении обращения (жалобы). Также Вы можете направить жалобу (обращение) о возможном нарушении Брокером требований законодательства РФ о рынке ценных бумаг с Центральный Банк РФ, и о возможном нарушении базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей брокеров – в Национальную ассоциацию участников фондового рынка (НАУФОР).</p>
15	<p><u>Наименование информации:</u> Порядок урегулирования споров.</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Все возникшие споры разрешаются сторонами путем переговоров. В случае недостижения соглашения между сторонами, споры разрешаются в судебном порядке. Урегулирование споров с использованием процедуры медиации (с участием третьей, нейтральной стороны) не предусмотрено.</p>
16	<p><u>Наименование информации:</u> Срок действия, порядок и сроки расторжения договора об оказании брокерских услуг.</p> <p><u>Содержание предоставляемой информации:</u> Договор вступает в силу с момента его подписания и действует 1 год, но не может быть прекращен ранее полного завершения взаиморасчетов между сторонами. Если за 20 календарных дней до окончания срока действия договора ни одна из сторон не направит другой стороне письменное уведомление о расторжении договора, то срок действия договора автоматически продлевается на следующий календарный год на тех же условиях. Договор может быть расторгнут досрочно любой из сторон по истечении 20 календарных дней со дня получения другой стороной письменного Уведомления о расторжении договора, но не ранее завершения взаиморасчетов между сторонами.</p>

С Ключевой информацией о договоре об оказании брокерских услуг, предоставляемой АКБ «Энергобанк» (АО) физическим лицам при заключении договора об оказании брокерских услуг - Приложение № 11 к Порядку защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера, **ознакомлен.**

_____ / _____ /
(ФИО физического лица-получателя финансовых услуг)

(подпись)

Дата и время ознакомления: « _____ » 20 _____ г. _____ час _____ мин.

**ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТНИКОВ АКБ «Энергобанк» (АО),
подлежащих обучению по взаимодействию с получателями брокерских услуг**

Обучение по взаимодействию с получателями брокерских услуг проходят следующие работники структурных подразделений АКБ «Энергобанк» (АО):

1. Директор Казначейства.
2. Заместитель директора Казначейства.
3. Начальник Отдела торговых операций с ценными бумагами Казначейства.
4. Старший трейдер Отдела торговых операций с ценными бумагами Казначейства.
5. Начальник Отдела учета и сопровождения операций Казначейства.
6. Заместитель начальника Отдела учета и сопровождения операций Казначейства.
7. Ведущий экономист Отдела учета и сопровождения операций Казначейства.
8. Специалист по ведению внутреннего учета ценных бумаг Отдела учета и сопровождения операций Казначейства.

ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА
работника АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащего
обучению по взаимодействию с получателями брокерских услуг

1. Фамилия, имя, отчество должностного лица/работника АКБ «Энергобанк» (АО):

2. Занимаемая должность, структурное подразделение:

3. Дата проведения обучения « _____ » _____ 20 ____ г.

4. Форма обучения по взаимодействию с получателями брокерских услуг:

Первичный инструктаж

Целевой инструктаж

Краткий обзор тем обучения

1) _____

2) _____

... _____

Обучение прошел _____ / _____ /
(подпись) (фамилия, инициалы)

**ОЦЕНКА КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКА
АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего непосредственное
взаимодействие с получателями брокерских услуг**

(ФИО работника Банка)

(занимаемая должность на дату тестирования и структурное подразделение)

проведенная " _____ " _____ 20 _____ г. следующая:

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности
--	--

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, недостаточно удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности
--	---

Рекомендации* _____

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, не удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности.
--	--

Рекомендации* _____

Должностное лицо, проведшее проверку квалификации

Контролер Банка как профессионального
участника рынка ценных бумаг

_____ / _____ /
(подпись) (фамилия, инициалы)

С оценкой квалификации и рекомендациями ознакомлен _____

(подпись тестируемого работника)

С оценкой квалификации ознакомлен:

_____ / _____ /
(должность руководителя структурного подразделения работника) (подпись) (фамилия, инициалы)

« _____ » _____ 20 _____ г.

**ОЦЕНКА КЛИЕНТОМ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКА
АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего с ним непосредственное взаимодействие**

Получатель брокерских услуг/Клиент АКБ «Энергобанк» (АО) - _____
(полное наименование/ФИО,

_____ код клиента/получателя брокерских услуг либо ИНН/адрес местонахождения)

оценивает квалификацию работника(ов) Банка, осуществляющего(их) непосредственное взаимодействие с получателем брокерских услуг/Клиентом как (нужное отметить):

Достаточную

недостаточно удовлетворительную

Комментарии _____

(пожалуйста, укажите причины, конкретные факты, связанные с такой оценкой)

Неудовлетворительную

Комментарии _____

(пожалуйста, укажите причины, конкретные факты, связанные с такой оценкой)

Предложения (при наличии) _____

(должность, полное наименование
для юридических лиц)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П. (при наличии)

Дата: « _____ » _____ 20 _____ г.

Приложение № 16
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

Исх. № _____
« _____ » _____ 20__ г.

(полное наименование / ФИО)

(код Клиента либо ИНН/адрес при наличии)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о получении обращения (жалобы) от получателя брокерских услуг

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет о получении Вашего обращения (жалобы).

Сведения о полученном обращении (жалобе):

Способ получения: <i>(через сайт Банка, почтовое отправление, нарочно в письменном виде)</i>	
Дата регистрации:	
Входящий регистрационный номер	
Тема (содержание обращения/жалобы):	_____ _____

Ответ на полученное обращение (жалобу) будет направлен Вам в установленный действующим законодательством РФ по ценным бумагам и внутренними документами Банка срок способом, указанным в договоре об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг, либо тем же способом, которым получено данное обращение (жалоба).

(должность уполномоченного лица)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Приложение № 17
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

Исх. № _____
« _____ » _____ 20__ г.

(полное наименование / ФИО)

(код Клиента либо ИНН/адрес при наличии)

ОТВЕТ
на обращение (жалобу)

На полученное Ваше обращение (жалобу) от « _____ » _____ 20__ г.,
регистрационный входящий № _____ Акционерный коммерческий банк «Энергобанк»
(акционерное общество) сообщает нижеследующее.

(описательная / констатирующая часть)

(резюмирующая часть, в том числе описание действий, которые предпринимаются Банком,

и действия, которые необходимо предпринять получателю услуг)

(должность уполномоченного лица)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

В данном документе прошнуровано,
пронумеровано и скреплено печатью
58 (Подпись *Ирина Петровна*) листа/ов.

Председатель Правления АКБ "Энергобанк" (АО)
Ирина Петровна
(Коннова Ирина Петровна)

" 20 г.

