

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ АГЕНТСКИХ УСЛУГ

№ \_\_\_\_\_

г. Москва

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

АО Банк «Национальный стандарт» в лице Председателя Правления \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Агент», с одной стороны, и \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемый (ая) в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, (вместе именуемые «Стороны») заключили настоящее Соглашение (далее именуется «Соглашение») о нижеследующем.

### 1. Предмет Соглашения

Клиент поручает, а Агент принимает на себя обязательства за вознаграждение:

- исполнять поручения Клиента в соответствии с действующим законодательством и Соглашением, действуя в качестве его агента по совершению сделок с ценными бумагами, допущенными к обращению на биржевом и на внебиржевом рынке ценных бумаг (далее именуемые «Ценные бумаги»);
- совершать по поручению Клиента юридические действия от своего имени, но за счет средств Клиента;
- по соглашению Сторон оказывать другие виды услуг на рынке ценных бумаг.

Агент в рамках настоящего Соглашения не предоставляет услуги по заключению сделок с неполным покрытием, в том числе маржинальных сделок, и договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

### 2. Термины и определения

Стороны договорились об использовании в официальных сообщениях, направляемых друг другу исключительно в рамках Соглашения, следующих терминов и определений:

**Рабочий день** – календарный день (за исключением официально установленных выходных и нерабочих праздничных дней в Российской Федерации, а также дней, объявленных выходными в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации), в течение которого Агент с 9:00 до 18:00 по московскому времени оказывает услуги, предусмотренные Соглашением и производит расчеты по операциям с ценными бумагами, датированными этим числом. При осуществлении расчетов по купле-продаже ценных бумаг в иностранной валюте продолжительность рабочего дня может быть ограничена в соответствии с обычаями делового оборота, принятыми в международной банковской практике, в том числе, графиком работы бирж, на которых совершаются сделки, и рабочими

днями в странах, в валюте которых осуществляются расчеты по купле/продаже ценных бумаг.

**Уполномоченные лица** - лица, указанные в Протоколе о согласовании технических условий взаимодействия сторон по форме Приложения № 3 к Соглашению, уполномоченные Сторонами в установленном порядке подписывать и передавать друг другу документы для совершения операций.

**Счет** - счет Клиента № \_\_\_\_\_, иные счета, в том числе и специальные банковские счета, открываемые Агентом в АО Банк «Национальный стандарт» в соответствии с действующим законодательством, для осуществления операций купли-продажи Ценных бумаг, зачисления сумм, полученных от погашения купонов по Ценным бумагам, и для проведения иных операций в рамках Соглашения.

**Счет Депо** – счет депо в Депозитарии АО Банк «Национальный стандарт», открываемый Агентом для учета Ценных бумаг Клиента по операциям в рамках Соглашения. Счет Депо открывается в соответствии с Условиями осуществления депозитарной деятельности, утвержденными в АО Банк «Национальный стандарт» (счет Депо № \_\_\_\_\_ Договор счета Депо № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года)

**Поручение** - распоряжение, составленное в определенной форме (Приложения № 1 и/или № 2 к Соглашению), направленное Агенту Клиентом и представляющее собой указание Клиента Агенту совершить одну или несколько гражданско-правовых сделок с ценными бумагами в соответствии с Соглашением (покупку/продажу, РЕПО, зачисление/списание Ценных бумаг и (или) перевод денежных средств со Счета).

**Дата расчетов** – дата фактического осуществления платежа Агентом по сделке покупки Ценных бумаг для Клиента или дата фактического получения денежных средств Агентом по сделке продажи Ценных бумаг Клиента.

### **3. Права и обязанности Сторон**

3.1. Агент обязуется:

3.1.1. Заключать сделки купли-продажи Ценных бумаг в том случае, если заключение и исполнение таких сделок не противоречит законодательству Российской Федерации, от своего имени, по поручению Клиента и за счет средств Клиента. Подтверждением заключения сделки является Отчет об исполнении (частичном исполнении) Поручения Клиента по форме Приложения № 6 к Соглашению.

Принимать все разумные и доступные ему меры для исполнения Поручений Клиента, не являющегося квалифицированным инвестором, на лучших условиях, чтобы добиться для Клиента наилучшего возможного результата при исполнении сделки.

3.1.2. Осуществлять расчеты по сделкам купли/продажи Ценных бумаг, заключенным на основании Поручений Клиента, за счет средств Клиента.

3.1.3. Зачислять на Счет денежные средства, полученные от продажи Ценных бумаг не позднее 1 (одного) Рабочего дня, следующего за Датой расчетов по сделке продажи Ценных бумаг.

3.1.4. Перечислять со Счета в соответствии с инструкциями, указанными в Поручении, денежные средства за вычетом расходов, перечисленных в п. 5 Соглашения, и

вознаграждения Агента, не позднее 1 (одного) Рабочего дня, следующего за Датой расчетов по сделке продажи Ценных бумаг.

За перевод денежных средств со Счета на счета Клиента в других банках Агент взимает с Клиента комиссию в соответствии с Тарифами комиссионного вознаграждения за услуги по расчетно-кассовому обслуживанию, утвержденными в АО Банк «Национальный стандарт».

3.1.5. Информировать Клиента в случае неисполнения Поручения, посредством передачи Клиенту Отчета о неисполнении (частичном неисполнении) Поручения (по форме Приложения № 4 к Соглашению) с указанием причин неисполнения (частичного неисполнения). Данный Отчет должен быть подписан уполномоченными лицами Агента, указанными в Протоколе о согласовании технических условий взаимодействия сторон по форме Приложения № 3 к Соглашению.

3.1.6. Незамедлительно прекратить исполнение Поручения после получения Уведомления Клиента об отмене Поручения, составленного по форме Приложения № 5 к Соглашению и подписанного уполномоченными лицами Клиента, указанными в Протоколе о согласовании технических условий взаимодействия сторон по форме Приложения № 3 к Соглашению и (или) озвученного по телефону в соответствии с пунктом 4.3.4. Соглашения. Клиент обязуется подтвердить отмененные по телефону Поручения путем предоставления Агенту Уведомления Клиента об отмене Поручения в письменной форме на бумажном носителе, составленного по форме Приложения № 5 к Соглашению и подписанного уполномоченными лицами Клиента, указанными в Протоколе о согласовании технических условий взаимодействия сторон по форме Приложения № 3 к Соглашению в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней после отмены Поручения по телефону.

3.1.7. Обеспечить круглосуточный и бесплатный доступ к информации, размещенной на сайте Агента в сети «Интернет», включая информацию, содержащуюся в Декларациях о рисках, для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Агента в сети «Интернет» не доступен для посещения.

Информация размещается Агентом в свободном доступе на сайте Агента [www.ns-bank.ru](http://www.ns-bank.ru), включена в состав Приложений к настоящему Соглашению и может быть предоставлена по запросу Клиента в письменном виде или направлена по электронной почте.

3.1.8. Не использовать и ценные бумаги Клиента для исполнения обязательств по сделкам, совершаемым в интересах Агента.

3.2. Агент имеет право:

3.2.1. Отказать в приеме документов и заключении Соглашения с предоставлением Клиенту мотивированного отказа, в случае если Клиентом:

- не представлены документы/предоставлен неполный комплект документов, перечень которых установлен Агентом;
- не представлена Анкета Клиента или не заполнены поля, обязательные для заполнения;
- Клиент не имеет Счета, и не предоставил пакет документов, необходимый для открытия Счета;
- Клиент не имеет Счета Депо и не предоставил пакет документов, необходимый для открытия Счета Депо (для всех Клиентов, за исключением Доверительных управляющих (управляющих), у которых для совершения Сделок открыт счет депо в специализированном депозитарии);
- представленные Клиентом документы не оформлены в соответствии с установленными Агентом требованиями;

- в случаях, установленных законом и/или нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России, правилами Агента;
- если в результате реализации правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения у работников Банка возникают подозрения, что операция (за исключением операций по зачислению денежных средств, поступивших на Счет) совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма или финансирования распространения оружия массового уничтожения;
- в иных случаях по решению Агента.

3.2.1. Привлекать к исполнению Поручений Клиента третьих лиц без согласования с Клиентом, при этом Агент отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение Поручений третьими лицами, на которых возложено исполнение Поручений, за исключением случаев, когда третьи лица привлеклись к исполнению Поручений по прямому указанию Клиента.

3.2.2. В целях исполнения обязательства Клиента, указанного в подпункте 3.3.3. Соглашения, списывать со Счета денежные средства, необходимые для исполнения Поручения на покупку Ценных бумаг, в Дату расчетов.

3.2.3. Без согласования с Клиентом, в случае недостаточности денежных средств или Ценных бумаг для полного исполнения Поручения, частично исполнить такое Поручение в пределах остатка денежных средств или Ценных бумаг.

3.2.4. Списывать со Счета комиссионное вознаграждение за выполнение (полное или частичное) Поручений Клиента в соответствии со ставками комиссионного вознаграждения, установленными Приложением № 7 к Соглашению.

3.2.5. Списывать со Счета сумму расходов (включая НДС в случае его взимания в соответствии с законодательством), которые понес Агент при исполнении Поручения, указанных в пункте 5 Соглашения.

3.2.6. Выступать от своего имени при заключении сделок купли/продажи Ценных бумаг или договоров РЕПО.

3.2.7. Самостоятельно принимать решения о наилучшем порядке и способе исполнения принятого поручения Клиента при отсутствии прямых инструкций Клиента.

- Самостоятельно определять лучшую возможную цену конкретной сделки покупки Ценных бумаг (с учетом объема операции), которая не должна быть выше установленной Клиентом в Поручении.

- Самостоятельно определять лучшую возможную цену конкретной сделки продажи Ценных бумаг (с учетом объема операции), которая не должна быть ниже установленной Клиентом в Поручении.

3.2.8. Не принимать Поручения на покупку (продажу) Ценных бумаг при отсутствии на Счете (Счете Депо) суммы денежных средств (Ценных бумаг), достаточной для исполнения Поручения Клиента, оплаты вознаграждения Агента, указанного в подпункте 3.2.4. Соглашения, и расходов, поименованных в пункте 5 Соглашения.

3.2.9. Не принимать к исполнению Поручения Клиента в случае нарушения согласованного способа или порядка их передачи, включая отсутствие соответствующих реквизитов в Поручении Клиента.

3.2.10. Не принимать к исполнению Поручения Клиента, не являющегося квалифицированным инвестором, в случае если объектом приобретения являются ценные бумаги, предназначенные для квалифицированных инвесторов.

3.2.11. Не принимать к исполнению/ не выполнять Поручения Клиента (с обязательным уведомлением об этом Клиента в срок до окончания срока исполнения Поручения) в случае, если выполнение Поручения очевидно приведет к нарушению действующего законодательства.

3.2.12. Вносить изменения и дополнения в настоящее Соглашение и Приложения к нему, в том числе изменять ставки комиссионного вознаграждения (Приложение № 7 к Соглашению), а также внутренние документы Агента, ссылка на которые содержится в Соглашении, самостоятельно в одностороннем порядке. Изменения доводятся до сведения Клиента посредством размещения соответствующей информации на сайте Агента ([www.ns-bank.ru](http://www.ns-bank.ru)), не позднее чем за 10 рабочих дней до даты вступления в действие таких изменений. Уведомление Клиентов о внесении изменений и дополнений в Соглашение осуществляется путем публикации новой версии Соглашения на официальном сайте Агента в сети Интернет по адресу: [www.ns-bank.ru](http://www.ns-bank.ru), а также направления соответствующей информации по электронной почте, указанной в Анкете Клиента, не позднее чем за 10 рабочих дней до даты вступления в действие таких изменений.

По просьбе Клиента Агент предоставляет Соглашение на бумажном носителе при обращении Клиента непосредственно в подразделение Агента, оказывающего финансовые услуги.

3.2.13. Отказать Клиенту в выполнении распоряжения Клиента о совершении операций, если в отношении операции у Агента возникают подозрения, что указанная операция осуществляется в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

3.2.14. Оказаться от исполнения поручения Клиента, если исполнение этого поручения приведет к нарушению требований федеральных законов, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, разработанных саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей брокеров, утвержденных и согласованных в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», или к реализации конфликта интересов. Указанное право Агента осуществляется путем уведомления Клиента об отказе от исполнения такого поручения.

3.2.15. Запрашивать у Клиента необходимые письменные разъяснения, а также документы в обоснование наличия экономического смысла/законности целей по сделкам Клиента.

3.3. Клиент обязуется:

3.3.1. Для открытия Счета предоставить следующие документы:

- Заверенные в установленном действующим законодательством порядке доверенности на Уполномоченных представителей;
- Анкету Клиента по форме, утвержденной Агентом;

- Иные документы, оформленные надлежащим образом, перечень которых определяется Агентом.

Список документов, формы анкет для заполнения и форма договора могут быть направлены по запросу Клиента на его электронную почту или предоставлены в бумажной форме. Местом заключения Соглашения и исполнения обязательств по Соглашению является Центральный офис Агента.

3.3.2. Одновременно с подписанием Соглашения подписать Декларацию о рисках (по форме Приложения № 8 к Соглашению), Уведомление клиента об обязанности соблюдения Федерального закона № 224-ФЗ, о недопустимости использования инсайдерской информации и (или) манипулирования и об ответственности за манипулирование рынком (по форме Приложения № 9 к Соглашению), Уведомление о правах и гарантиях Клиента (по форме Приложения № 10 к Соглашению), Уведомление о порядке учета имущества (по форме Приложения № 11 к Соглашению).

3.3.3. При приобретении Ценных бумаг обеспечить Агента денежными средствами в объеме, необходимом для исполнения Поручения на покупку Ценных бумаг, и перечислить на Счет денежные средства, необходимые для приобретения Ценных бумаг, оплаты вознаграждения Агента, указанного в подпункте 3.2.4. Соглашения, и расходов, поименованных в пункте 5 Соглашения.

3.3.4. При продаже Ценных бумаг располагать необходимым количеством Ценных бумаг, указанном в Поручении на продажу, на Счете Депо в Депозитарии АО Банк «Национальный стандарт», а также денежными средствами на Счете в объеме, необходимом для оплаты вознаграждения Агента, указанного в подпункте 3.2.4. Соглашения и расходов, поименованных в пункте 5 Соглашения.

3.3.5. Производить оплату суммарных расходов Агента, указанных в пункте 5 настоящего Соглашения, не списанных Агентом со Счета, не позднее 2 (двух) Рабочих дней с момента получения Клиентом от Агента счета с приложением копий документов, подтверждающих суммарные расходы Агента, указанные в счете.

3.3.6. Незамедлительно уведомлять Агента об изменении своего наименования (фамилии, имени, отчества), юридического адреса (адресов места регистрации или места жительства), платежных реквизитов, сведений об Уполномоченных лицах, указанных в Протоколе о согласовании технических условий взаимодействия сторон по форме Приложения №3 к Соглашению.

Клиент обязан незамедлительно уведомить Агента об утере документа, удостоверяющего личность, компрометации пароля для устных сообщений, и иной информации, необходимой для идентификации Клиента, факте отзыва доверенности на Уполномоченное лицо и иных фактах, которые могут привести к мошенническим и несанкционированным действиям третьих лиц по отношению к Клиенту.

3.3.7. Предоставлять информацию, необходимую для исполнения Агентом требований Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма», включая информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах, не реже одного раза в год, а в случае получения запроса от Агента – в течение пяти рабочих дней, следующих за днем получения запроса, предоставлять документы и информацию, необходимые для исполнения Агентом Соглашения или обязанностей, предусмотренных законодательством РФ, в том числе Анкету клиента.

3.3.8. Предоставлять необходимые письменные разъяснения, а также документы в обоснование наличия экономического смысла/законности целей в сделках Клиента в течение срока, указанного в запросе Агента.

3.3.9. Не допускать подачу поручений на заключение сделок/проведение операций, которые могут содержать признаки манипулирования, использования инсайдерской информации, легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, иные нарушения требований законодательства.

3.3.10. Своевременно знакомиться с информацией размещаемой Агентом на сайте ([www.ns-bank.ru](http://www.ns-bank.ru)) и в случае несогласия с изменениями или дополнениями, внесенными в Соглашение, направлять свои возражения Агенту в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты опубликования их на сайте Агента [www.ns-bank.ru](http://www.ns-bank.ru) и (или) получения соответствующей информации от Агента по электронной почте, указанной в Анкете Клиента.

3.4. Клиент имеет право:

3.4.1. Запрашивать информацию о Счете и Счете Депо по состоянию на любую дату, а также получать по предварительному запросу отчет по сделкам, совершенным в течение Рабочего дня (на ежедневной основе или применительно к определенному дню).

3.4.2. Изменять Поручение и содержащиеся в нем условия в том случае, если к моменту изменения Поручение не было исполнено полностью или частично, а вносимые изменения не противоречат положениям Соглашения.

3.4.3. До момента полного или частичного исполнения Агентом Поручения отменить данное Поручение полностью или частично путем направления Агенту Уведомления об отмене Поручения по форме, указанной в Приложении №5 к Соглашению. Указанное уведомление должно быть подписано уполномоченными лицами Клиента, указанными в Протоколе о согласовании технических условий взаимодействия сторон по форме Приложения №3 к Соглашению и передано Агенту не позднее 17:00 по московскому времени дня истечения срока исполнения Поручения.

3.4.4. Потребовать у Агента информацию о ценных бумагах, обращающихся на организованном рынке ценных бумаг в объеме и порядке, предусмотренном Федеральным законом от 05.03.1999 г. № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» и Федеральным законом от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг». При этом Клиент полностью несет риск последствий не предъявления такого требования.

3.4.5. Запрашивать у Агента информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, а также документы и их копии, содержащие эту информацию, в объеме и порядке, предусмотренном Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров.

3.4.6. В случае несогласия Клиента с изменениями, вносимыми Агентом в одностороннем порядке в настоящее Соглашение (п.3.2.12), Клиент вправе расторгнуть настоящее Соглашение в одностороннем порядке путем направления Агенту соответствующего уведомления до даты вступления в силу изменений, вносимых Агентом.

#### 4. Порядок взаимодействия Сторон

4.1. Стороны обмениваются документами с 10:00 до 17:00 по московскому времени.

4.2. Клиенты и уполномоченные лица Клиента принимаются в Центральном офисе Агента по адресу: г. Москва, Партийный пер., д. 1, корп. 57, стр. 2, 3

4.3. Стороны устанавливают следующий порядок направления Поручений Клиентом:

4.3.1. Передача поручения на бумажном носителе лично либо через Уполномоченное лицо:

Поручение передается Агенту в двух экземплярах. В случае подачи Поручения до 16:30 по московскому времени текущего дня, Поручение исполняется текущей датой (если иное не указано в Поручении). В случае подачи Поручения после 16:30 по московскому времени Поручение может быть исполнено не позднее следующего Рабочего дня. Один из экземпляров подписывается представителем Агента и возвращается Клиенту.

При подаче письменных Поручений авторизация Уполномоченных лиц производится путем предъявления любого документа, удостоверяющего личность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.3.2. Посредством электронных каналов связи (электронная почта, система Банк-Клиент) с последующим предоставлением оригинальных документов на бумажных носителях не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с момента направления такого поручения.

В случае подачи Поручения до 16:30 по московскому времени текущего дня, Поручение исполняется текущей датой (если иное не указано в Поручении). В случае подачи Поручения после 16:30 по московскому времени Поручение может быть исполнено не позднее следующего Рабочего дня.

Поручение, передаваемое посредством электронных каналов связи, должно содержать все реквизиты, указанные в Приложениях № 1 и/или № 2 к Соглашению.

Адреса электронной почты, используемой для обмена информацией, указываются в Анкете клиента.

При приеме Поручения, оцифрованного с бумажного носителя (сканированной копии поручения), визуально сличаются образцы подписи Клиента или его Уполномоченного лица и оттиска печати (для клиентов-юридических лиц), указанных в Протоколе согласования технических условий взаимодействия сторон, с подписью и печатью на копии с целью установления их схожести по внешним признакам.

Агент не принимает от Клиента Поручения, направленные с адреса электронной почты, не указанного в Анкете Клиента.

Поручение на сделку Клиента, поданное посредством электронной почты, должно быть продублировано Клиентом путем предоставления оригинала на бумажном носителе в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты принятия Банком такого Поручения. В случае неполучения от Клиента хотя бы одного оригинала Поручения в течение указанного периода, Банк вправе прекратить прием Поручений от Клиента.

4.3.4. Посредством обмена сообщениями по телефону с последующим предоставлением оригиналов Поручений на бумажном носителе.

Для приема устных сообщений по телефону, Агент выделяет специальные телефонные номера, фиксируемые в Протоколе о согласовании технических условий взаимодействия сторон (Приложение № 3). Клиент имеет право использовать для направления устных сообщений Агенту только такие специально выделенные номера.



Клиент может использовать телефонную связь только для подачи Агенту Поручений на совершение сделки и его отмены. При этом Клиент обязан назвать номер и дату заключения Агентского соглашения, кодовое слово, сообщить существенные условия Поручения, определенные п. 4.3.4.1 настоящего Соглашения, фамилию, имя, отчество лица, уполномоченного передавать Поручение.

Клиент обязан приложить все усилия для недопущения попадания информации, касающейся номера и даты Агентского соглашения, кодового слова, к лицам, не уполномоченным подавать Агенту поручения от имени Клиента.

При подаче поручения по телефону Стороны договариваются обо всех существенных условиях сделки в процессе переговоров. Агентом осуществляется запись телефонных переговоров с Клиентом.

В случае подачи Поручения до 16:30 по московскому времени текущего дня, Поручение исполняется текущей датой (если иное не указано в Поручении). В случае подачи Поручения после 16:30 по московскому времени Поручение может быть исполнено не позднее следующего Рабочего дня.

После получения по телефону поручения Клиента уполномоченный работник Агента обязан повторить вслух содержание указанного Поручения. Клиент сразу после повтора содержания поручения уполномоченным работником Агента обязан однозначно подтвердить либо отменить Поручение. После подтверждения Клиентом Поручения оно считается принятым Банком к исполнению.

Клиент признает, что все Поручения, переданные по телефону в соответствии с процедурами, описанными в настоящем разделе, имеют юридическую силу Поручений, составленных в письменной форме.

При подаче Клиентом Поручений по телефону Агент самостоятельно составляет сводное Поручение (Приложения №1 и 2), в котором проставляет дату и время получения поручения по телефону. Датой составления Сводного поручения считается дата и время окончания разговора между уполномоченным работником Агента и Клиентом. Заполнение сводного Поручения осуществляется Агентом в электронном виде. Сводное Поручение содержит все окончательные согласованные условия Поручений, данных Клиентом по телефону.

Сводное поручение в день его составления направляется Клиенту электронной почтой по адресу, указанному Клиентом в Анкете клиента, либо предоставляется Клиенту по месту нахождения Агента. Клиент обязуется подтвердить поданные по телефону Поручения путем предоставления Агенту сводного Поручения в письменной форме на бумажном носителе за подписью уполномоченного лица Клиента в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней после получения сводного Поручения. После получения Агентом сводного Поручения, оформленного на бумажном носителе, записи телефонных разговоров, содержащие Поручения (требования) Клиента, хранятся Агентом в течение трех лет с даты подачи последнего Поручения (требования) Клиента, включенного в сводное Поручение.

4.3.4.1. Существенные условия сводного Поручения:

- наименование (фамилия, имя, отчество) Клиента;
- номер Агентского соглашения;
- вид сделки (покупка, продажа);
- краткое наименование ценной бумаги, включающее: вид, категорию (тип), номер выпуска, серию ценной бумаги и наименование эмитента ценной бумаги;
- количество ценных бумаг;
- цену одной ценной бумаги или условия ее определения;
- срок действия поручения;
- фамилия, имя, отчество Уполномоченного лица Клиента.

Сводное Поручение Клиента на совершении сделки «РЕПО» должно содержать указание на сделку РЕПО. Дополнительно к вышеперечисленным условиям, поручение Клиента на сделку РЕПО должно содержать:

- срок РЕПО;
- ставка РЕПО.

4.4. Образцы подписей уполномоченных лиц Сторон указываются в Протоколе о согласовании технических условий взаимодействия сторон (по форме Приложения № 3 к Соглашению). Образцы подписей Уполномоченных лиц заверяются печатями сторон (в случае Клиента- юридического лица), заключивших данное Соглашение. Уполномоченные лица Сторон имеют право подписывать документы, направляемые друг другу.

4.5. Агент исполняет Поручения Клиента при соблюдении следующих условий:

- а) Поручение подано способом, установленным настоящим Соглашением;
- б) Поручение содержит все существенные условия, установленные настоящим Соглашением, а также содержит обязательные реквизиты и соответствует установленной форме;
- в) наступил срок и/или условие исполнения Поручения, если Поручение содержит срок и/или условие его исполнения;

г) отсутствуют основания для отказа в приеме и/или исполнении Поручения, если такие основания установлены Соглашением, законодательством РФ.

4.6. Исполнение Поручений Клиентов осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Соглашением, с учетом сложившейся практики и ограничений на совершение сделок на финансовом рынке/рынке ценных бумаг и с учетом конкретных обстоятельств, сложившихся в момент подачи Поручения Клиента/заключения сделки, а также связанных с параметрами Поручения Клиента, финансового инструмента, характера сделки и имеющих значение для их выполнения.

Поручения Клиента исполняются Агентом путем совершения одной или нескольких сделок на организованных торгах или не на организованных торгах в соответствии с условиями поданного Поручения, настоящего Соглашения, а также с учетом вида финансового инструмента, являющегося предметом Поручения, и места исполнения Поручения.

В случае обнаружения очевидной ошибки Клиента (в том числе при ошибке в Поручении на сделку, например: указана низкая цена по сравнению с рыночной при продаже или высокая цена при покупке) Агент предпринимает разумные усилия по предотвращению выполнения ошибочного Поручения и информированию об этом Клиента и/или запрашиванию дополнительной информации о порядке и условиях выполнения поручения с использованием средств коммуникации, указанных в Анкете Клиента. В случае отсутствия обратной связи с Клиентом в течение срока действия поручения, Агент исполняет поручение на условиях, указанных в поручении Клиента.

С целью получения наилучшего возможного результата для Клиента при исполнении сделки Агент предпринимает все разумные и доступные меры для выполнения поручений Клиентов на лучших условиях.

Лучшими условиями исполнения Поручения Клиента являются:

- лучшая возможная цена сделки на момент выставления заявки (с учетом объема операции);
- минимальный срок исполнения сделки;
- минимальные расходы на совершение сделки и расчеты по ней;
- исполнение Поручения Клиента, по возможности, в полном объеме;
- минимизация рисков неисполнения сделки, а также признания совершенной сделки недействительной

Исполнение Поручений на совершение сделок на биржевом рынке производится Агентом в порядке, предусмотренном правилами биржи. Исполнение Поручений на сделки на внебиржевом рынке ценных бумаг производится Агентом в соответствии с принятыми на рынке ценных бумаг обычаями делового оборота.

Особенности исполнения Поручений Клиентов, не являющихся квалифицированными инвесторами, на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами, приведены в Приложении № 13 к настоящему Соглашению.

4.7. Агент не принимает к исполнению Поручения, предусматривающие возможность неоднократного их исполнения при наступлении условий, предусмотренных Поручением (Соглашением), в том числе, не содержащие конкретных указаний Клиента и фактически направленные на осуществление Агентом управления имуществом Клиента.

4.8. При внесении изменений в текст Декларации о рисках, предусмотренных пунктом 3.3.2. настоящего Соглашения Агент информирует об этом Клиента, который ранее был ознакомлен с этой Декларацией, путем раскрытия информации об этом на официальном сайте Агента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ([www.ns-bank.ru](http://www.ns-bank.ru)), не позднее, чем за 10 рабочих дней до даты вступления в действие указанных изменений.

4.9. Действующая редакция Декларации о рисках, предусмотренной пунктом 3.3.2. настоящего Соглашения, доступна на официальном сайте Агента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ([www.ns-bank.ru](http://www.ns-bank.ru)).

4.10. При ведении переговоров с Клиентами по телефону Агент имеет право вести запись телефонных переговоров. О факте записи телефонных переговоров Агент уведомляет Клиента устно до начала ведения переговоров по телефону.

## **5. Комиссионное вознаграждение и возмещение расходов Агента**

5.1. Агент взимает комиссионное вознаграждение с Клиента в соответствии со ставками комиссионного вознаграждения, действующими на момент фактического предоставления услуг. Информация о действующих тарифах Агента размещается на Интернет-сайте Агента. Тарифы Агента являются неотъемлемой частью настоящего Соглашения (Приложение № 7). Выбор тарифного плана (изменение ранее выбранного тарифного плана) производится Клиентом самостоятельно. Первоначальный выбор тарифного плана осуществляется Клиентом при заключении Соглашения. Для изменения ранее выбранного тарифного плана Клиент должен подать заявление в простой письменной форме на бумажном носителе.

5.2. При исполнении Поручений Клиентов на организованных торгах на фондовом рынке комиссия биржи (ПАО Московская биржа) списывается за счет денежных средств Клиента в момент заключения сделки в размере фиксированного вознаграждения согласно установленному ПАО Московская биржа тарифу, действующему на момент заключения сделки.

Комиссия по сделкам, заключенным во исполнение Поручений Клиента, не включает налог на добавленную стоимость и взимается за счет денежных средств клиента, задепонированных Агентом на бирже для участия в торгах.

ПАО Московская биржа устанавливает размер и порядок начисления и уплаты вознаграждения за услуги ПАО Московская Биржа, оказываемые в рамках обеспечения участия в торгах на фондовом рынке, и размещает тарифы в свободном доступе на своем сайте.

К расходам Клиента, возникающим при совершении сделок в Торговой системе ПАО Московская Биржа (Секция фондового рынка, за исключением сделок репо) относятся

биржевые комиссии (сборы), комиссия (сборы) за оказание услуг интегрированного технологического сервиса, а также комиссия организаций, осуществляющих клиринг по ценным бумагам и денежным средствам в указанной Торговой системе.

С тарифами, взимаемыми биржей и клиринговыми организациями, можно ознакомиться по ссылкам на интернет ресурсы, размещенным на сайте Агента.

5.3. В случае возникновения необходимости исполнить Поручение Клиента не на организованных торгах или с привлечением к исполнению Поручения Клиента третьих лиц, дополнительно, кроме выплаты комиссионного вознаграждения, все расходы, которые понес Агент при исполнении Поручений, подлежат возмещению Агенту за счет Клиента в размере фактических затрат, понесенных Агентом. Под фактическими затратами, возмещаемыми Клиентом, понимаются сборы, тарифы, иные платежи, взимаемые с Агента третьими лицами (в том числе комиссия брокерских фирм, финансовых и аналитических компаний, предоставляющих информацию о состоянии рынка и текущих котировках ценных бумаг, бирж, расчетно-клиринговых центров, депозитариев, банков-корреспондентов, через которых Агент обслуживает Клиента), а также другие дополнительные расходы, возникшие у Агента, в связи с совершением операций за счет и в интересах Клиента, в том числе в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязанностей по Соглашению.

Размер таких расходов определяется тарифами соответствующих лиц, указанных в настоящем пункте, с которыми Клиент ознакомливается Агентом до совершения последним действий по исполнению Поручения.

5.4. Все расходы, возмещаемые Клиентом Агенту, по тарифам третьих лиц взимаются Агентом с Клиента на основании представленных Агенту третьими лицами документов - соответствующих выписок, платежных документов, копий договоров.

5.5. Сведения о публично объявленных тарифах третьих лиц, связанных с операциями, являющимися предметом Соглашения, размещаются Агентом на своем сайте, и могут предоставляться Клиенту по первому требованию бесплатно.

5.6. Агент осуществляет взимание вознаграждения с Клиента по тарифам Банка и третьих лиц, самостоятельно, без предварительного согласования с Клиентом за счет средств на Счете в соответствии с п. 3.2.4 и п. 3.2.5 настоящего Соглашения.

5.7. Информация о вознаграждении Банка и фактических расходах отражается в отчетности, предоставляемой Клиенту в соответствии с разделом 6 настоящего Соглашения.

5.8. В случае несогласия Клиента с суммой удержанных денежных средств, Клиент в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Отчета брокера направляет в адрес Банка письменное уведомление об этом. Уведомление должно содержать перечень разногласий. При согласии с доводами Клиента Банк возвращает излишне удержанную сумму денежных средств на Счет Клиента в течение 2 (двух) рабочих дней с даты уведомления Банка Клиентом. В противном случае разногласия между Банком и Клиентом рассматриваются в порядке, установленном разделом 9 настоящего Соглашения.

## **6. Отчетность, функции налогового агента**

6.1. Агент направляет Клиенту по электронной почте, указанной в Анкете Клиента, через систему Банк- Клиент, посредством почтовой связи с уведомлением о вручении или передает лично (или через Уполномоченного представителя Клиента) Отчет брокера (по форме Приложения № 6 к Соглашению) не позднее следующего Рабочего дня после исполнения Поручения.

6.2. Агент также предоставляет Клиенту отчет о движении денежных средств/ ценных бумаг по Счету (по форме Приложения № 6 к Соглашению), заверенный печатью Агента, не позднее следующего Рабочего дня после зачисления и/или списания денежных средств/ ценных бумаг со Счета.

6.3. Отчет на бумажном носителе оформляется в 2(Двух) экземплярах, если иное не предусмотрено двусторонним соглашением между Клиентом и Агентом, подписывается уполномоченным работником Агента и заверяется его печатью. При получении 2(Двух) экземпляров Отчетов Клиент обязуется направить Агенту 1 (Один) экземпляр подписанного со своей стороны Отчета не позднее 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня его получения.

6.4. В случае если Клиент имеет возражения по отчету, представленному Агентом, он должен сообщить о них Агенту в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения отчета. По истечении этого срока отчет считается принятым.

Клиент направляет Агенту свои возражения в простой письменной форме. Возможно направление возражений через систему Банк-Клиент. По факту полученных возражений Агент проводит проверку отчетности, переданной Клиенту, и в течение 2 (двух) дней либо предоставляет Клиенту исправленный отчет, либо отвечает Клиенту отказом в изменении отчетности. Клиент имеет право обжаловать это решение Агента в соответствии с разделом 9 настоящего Соглашения.

6.5. По письменному запросу Клиента Агент предоставляет Клиенту отчетные документы в срок, не превышающий 10 (Десять) рабочих дней со дня получения запроса. В этом случае такие отчетные документы должны содержать отчетность за период времени, указанный в запросе Клиента.

Требования настоящего пункта не распространяются на отчетность, в отношении которой истек срок хранения.

*При заключении Соглашения с юридическим лицом – резидентом применять п. 6.6. в следующей редакции:*

6.6. В соответствии с гл. 25 Налогового Кодекса РФ Клиент самостоятельно определяет налогооблагаемую базу по налогу на прибыль в отношении операций, произведенных в рамках данного Соглашения на основании отчетов Агента, и уплачивает налог в бюджет.

*При заключении Соглашения с физическим лицом применять п. 6.6. в следующей редакции:*

6.6. В соответствии со ст. 226 гл. 23 Налогового Кодекса РФ (далее НК РФ) Агент как налоговый агент обязан исчислить, удержать у налогоплательщика - Клиента и уплатить в бюджет сумму налога на доходы физических лиц (далее НДФЛ), исчисленную по соответствующим ставкам, указанным в ст.224 НК РФ. Агент обязан произвести исчисление, удержание и уплату налога со всех видов доходов и операций, осуществляемых с ценными бумагами в рамках настоящего Соглашения, в следующие сроки:

- при осуществлении выплат дохода,
- по истечении налогового периода (календарного года) и
- по истечении срока действия Соглашения в зависимости от того, какое из событий наступило ранее.

Налоговая база для исчисления НДФЛ рассчитывается в соответствии с требованиями ст.214, 212 НК РФ.

Если в Соглашении не предусмотрено иное, то Клиент соглашается с тем, что при ведении налогового учета доходов и удержании суммы исчисленных налогов на доходы Клиента Агентом, расчет налогооблагаемой базы осуществляется по методу ФИФО, при котором

учетная стоимость продаваемых ценных бумаг принимается в сумме, равной учетной стоимости первых приобретенных им аналогичных ценных бумаг.

При определении налоговым агентом налоговой базы по операциям с ценными бумагами налоговый агент на основании заявления налогоплательщика может учитывать фактически осуществленные и документально подтвержденные расходы, которые связаны с приобретением и хранением соответствующих ценных бумаг и которые налогоплательщик произвел без участия налогового агента, в том числе до заключения договора с налоговым агентом, при наличии которого налоговый агент осуществляет определение налоговой базы налогоплательщика.

Для правильного исчисления налога на доходы физических лиц Клиент предоставляет Агенту документы, подтверждающие фактически произведенные Клиентом расходы на приобретение и хранение Ценных бумаг, при зачислении Ценных бумаг на счет ДЕПО в Депозитарии АО Банк «Национальный стандарт».

При невозможности полностью или частично удержать исчисленную сумму налога в соответствии со ст.226.1 НК РФ Агент как налоговый агент в срок до 25 февраля года, следующего за истекшим налоговым периодом, в письменной форме уведомляет налоговый орган по месту своего учета о невозможности указанного удержания и сумме задолженности налогоплательщика. Уплата налога в этом случае производится налогоплательщиком в соответствии со статьей 228 НК РФ.

Исчисление и удержание суммы налога с доходов, выплачиваемых физическим лицам, не являющимся налоговыми резидентами Российской Федерации, не производятся налоговым агентом в случае выплаты процентных доходов по государственным ценным бумагам Российской Федерации, государственным ценным бумагам субъектов Российской Федерации и муниципальным ценным бумагам.

*При заключении Соглашения с юридическим лицом – нерезидентом применять п. 6.6 .в следующей редакции:*

6.6. В соответствии с гл. 25 НК РФ Агент является налоговым агентом для определения налоговой базы по налогу на прибыль с доходов иностранной организации, поименованных в ст.309 Налогового Кодекса РФ (далее НК РФ). Налог с доходов, полученных иностранной организацией от источников в РФ, исчисляется и удерживается Агентом при каждой выплате доходов, указанных в пункте 1 статьи 309 НК РФ.

В случае выплаты иностранной организации доходов, которые в соответствии с международными договорами (соглашениями) облагаются налогом в Российской Федерации по пониженным ставкам, исчисление и удержание суммы налога с доходов производятся Агентом по соответствующим пониженным ставкам при условии предъявления иностранной организацией налоговому агенту подтверждения, предусмотренного пунктом 1 статьи 312 НК РФ. В целях корректного определения налоговых обязательств, Клиент обязан (до момента выплаты доходов) предоставить Агенту надлежащим образом оформленные документы - подтверждения. По действующим более года договорам при условии действия Соглашения об избежании двойного налогообложения Клиент представляет комплект документов, предусмотренных пунктом 1 ст.312 НК РФ, за каждый календарный год.

## **7. Ответственность сторон**

7.1. Сторона, не исполнившая какое-либо обязательство по Соглашению, либо исполнившая его ненадлежащим образом, несет ответственность перед другой Стороной в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Ни одна из Сторон не вправе уступать свои права по Соглашению третьим лицам без письменного согласия другой Стороны.

7.3. Агент не несет ответственность за неполное исполнение Поручений Клиента, их ненадлежащее исполнение, а также неисполнение Поручения Клиента в целом из-за сложившейся на рынке ценных бумаг конъюнктуры, отсутствия достаточного спроса и/или предложения, либо по иным причинам, не зависящим от Агента.

7.4. Агент не несет ответственность за невыполнение или несвоевременное выполнение контрагентом расчетов по сделкам, заключенным на основании Поручений Клиента. При этом Агент обязуется принять все возможные меры по надлежащему исполнению контрагентом своих обязательств.

7.5. Агент не несет ответственность в случаях, если Поручение не будет исполнено (будет исполнено частично) из-за отсутствия (недостатка) на Счете денежных средств, достаточных для исполнения Поручения Клиента.

7.6. Агент не несет ответственность в случаях, если Поручение не будет исполнено (будет исполнено частично) из-за отсутствия (недостатка) на Счете Депо Ценных бумаг в количестве, необходимом для исполнения Поручения Клиента.

7.7. Агент не несет ответственность за убытки Клиента, возникшие в результате исполнения Агентом оформленных надлежащим образом Поручений на сделку или на возврат денежных средств, поданных от имени Клиента по электронной почте или в устной форме по телефону лицом, не уполномоченным Клиентом на совершение таких действий.

7.8. За просрочки в проведении расчетных операций, указанных в п.п. 3.1.3., 3.3.5. Соглашения Сторона, допустившая просрочку, выплачивает другой Стороне пеню из расчета 0,1 процента от суммы просрочки, за каждый день просрочки, но не более 10 процентов от суммы просрочки.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)**

8.1. Стороны не несут ответственности за полное или частичное неисполнение любых из своих обязательств по Соглашению, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких, как наводнение, пожар, землетрясение и других стихийных бедствий, а также войны или военных действий, введения чрезвычайного положения либо иных ограничений, вводимых уполномоченными органами Российской Федерации или субъектами Российской Федерации и иные события чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

8.2. При наступлении указанных в п. 8.1 Соглашения обстоятельств, Сторона, подвергшаяся воздействию этих обстоятельств, должна не позднее 10 календарных дней с момента их наступления, известить о них в письменном виде другую Сторону.

8.3. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также, по возможности, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Соглашению.

8.4. При прекращении указанных обстоятельств, Сторона незамедлительно уведомляет об этом в письменном виде другую Сторону и сообщает срок, с которого сторона возобновляет выполнение своих обязательств по Соглашению.

8.5. Отсутствие направленного уведомления или несвоевременное уведомление лишает Сторону поручен ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательств.

8.6. Стороны не несут ответственности по своим обязательствам, если в период действия Соглашения произошли изменения в действующем законодательстве или иных нормативных документах, делающими невозможным выполнение Сторонами взятых на себя обязательств.

8.7. Обязанность доказывать наступление обстоятельств непреодолимой силы и предоставления документов, подтверждающих их возникновение, лежит на Стороне, которая ссылается на их наступление и/или действие.

8.8. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более двух месяцев, любая из Сторон вправе заявить о прекращении действия настоящего Соглашения.

## **9. Разрешение споров и применимое право**

9.1. Соглашение и все термины, используемые в нем, подлежат толкованию в соответствии с действующим законодательством. Во всех случаях употребления термина «законодательство» в Соглашении понимается законодательство Российской Федерации.

9.2. В случае возникновения между Сторонами споров и разногласий, возникающих из настоящего Соглашения или в связи с ним, Стороны прилагают совместные усилия, чтобы разрешить их путем переговоров.

9.3. Все споры и разногласия, вытекающие из Соглашения или возникающие в связи с ним, равно как и в связи с нарушением, прекращением и действительностью Соглашения, и неурегулированные посредством переговоров, подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством с обязательным соблюдением досудебного претензионного порядка разрешения споров.

9.4. Претензия предъявляется в письменной форме и подписывается уполномоченным лицом Стороны, заявляющей претензию.

9.5. Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) обратившегося лица, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) Клиентом Агента - физическим лицом и ему Агентом был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица), признаются анонимными и не рассматриваются.

9.6. Обращения, не подлежащие рассмотрению Агентом, за исключением указанных в пункте 9.5. в течение 15 календарных дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителей.

9.7. Претензия должна содержать:

- сведения, идентифицирующие заявителя (для юридического лица – краткое или полное наименование, ОГРН, ИНН; для физического лица – фамилию, имя, отчество (при наличии), данные документа, удостоверяющего личность; если физическое лицо является индивидуальным предпринимателем, дополнительно указывается его ОГРНИП) наименование (фамилия, имя, отчество), дополнительно может быть указан номер Счета депо Депонента (заявителя);



- адрес места нахождения (адрес) заявителя и направления корреспонденции;
- требования заявителя;
- обстоятельства, на которых основываются требования заявителя, доказательства, подтверждающие требования;
- сумма претензии и обоснованный ее расчет (в случае, если претензия подлежит денежной оценке);
- перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств, иные сведения, необходимые для урегулирования спора;
- подпись заявителя, скрепленная печатью (для юридических лиц при наличии).

К претензии должны быть приложены документы, сведения, необходимые для урегулирования спора, заверенные уполномоченным лицом заявителя. В случае если к претензии не приложены документы, необходимые для ее рассмотрения, они запрашиваются у заявителя претензии с указанием срока их предоставления. В случае неполучения затребованных документов к указанному сроку, претензия рассматривается на основании имеющихся документов.

При рассмотрении претензии Агент вправе запросить дополнительные документы и сведения у Клиента.

9.8. Претензия направляется заказным письмом с уведомлением о вручении адресату, либо вручается под роспись.

9.9. Претензия рассматривается в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения, а не требующая дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней, если иной срок не предусмотрен законодательством.

9.10. Ответ на претензию дается в письменной форме и подписывается руководителем или уполномоченным лицом стороны, получившей претензию. Ответ на претензию направляется Клиенту тем же способом, которым была направлена претензия (заказным письмом с уведомлением о вручении, вручается заявителю под роспись).

9.11. Клиент вправе, кроме направления Агенту возражений на Отчеты в соответствии с пунктом 6.4 настоящего Соглашения и претензий по спорам и разногласиям, возникающим из настоящего Соглашения или в связи с ним, обратиться к Агенту с иными просьбами о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Агентом (далее – жалобы) и обращениями (просьбами, предложениями, заявлениями, касающимися оказания Агентом услуги, но не являющимися жалобами).

9.12. Агент принимает обращения (жалобы, претензии) в письменном виде на бумажном носителе в рабочие дни с понедельника по четверг с 09:00 до 18:00, в пятницу – с 9:00 до 16:45 по московскому времени по месту нахождения Центрального офиса: 115093, г. Москва, Партийный пер., д.1, корп. 57, стр. 2,3 лично или посредством почтовой связи (заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением) или курьерской службы. Агент информирует Клиента о получении обращения (жалобы) тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба).

Обращения (жалобы) также могут быть направлены посредством заполнения электронной формы обратной связи на сайте Банка.

9.13. Агент принимает решение по полученной им жалобе и направляет ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения Банком. Агент направляет ответ на поступившее обращение течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его получения.

9.14. Агент отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) Клиента в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие Клиента сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись Клиента или его уполномоченного представителя;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы имуществу Агента, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Агента, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Клиенту 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 Агента, о чем уведомляется лицо, направившее жалобу (обращение).

9.15. Письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения обращения (жалобы) направляется Клиенту тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), если в обращении (жалобе) не указан иной способ получения ответа.

9.16. В случае не достижения согласия между Сторонами путем переговоров, все споры, разногласия, претензии и требования, возникающие из Соглашения, прямо, или косвенно связанные с ним, в том числе, касающиеся его заключения, изменения, исполнения, расторжения, прекращения, подлежат разрешению в судебном порядке.

При этом, споры с Клиентами – юридическими лицами, и физическими лицами, являющимися индивидуальными предпринимателями и заключающими сделки, действуя в качестве индивидуальных предпринимателей, передаются на рассмотрение в Арбитражный суд города Москвы, с соблюдением досудебного (претензионного) порядка урегулирования спора в соответствии с настоящим разделом.

Споры с Клиентами – физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, рассматриваются в суде общей юрисдикции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10. Порядок и сроки действия Соглашения**

10.1. Соглашение вступает в силу со дня его подписания. Соглашение заключено на неопределенный срок.

10.2. Подписание Соглашения Клиентом означает, что Клиент ознакомлен с Соглашением, включая все его Приложения, в том числе до подписания Соглашения:

- проинформирован о том, что:

финансовые услуги, оказываемые АО Банк «Национальный стандарт» в рамках Соглашения, не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов; денежные средства, передаваемые по Соглашению, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года №177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

-уведомлен о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением действия Соглашения (Приложение № 8);

*При заключении Соглашения с физическим лицом дополнить следующим подпунктом:*

- уведомлен о наличии информационных документов о финансовых инструментах, перечисленных в Приложении № 10 к Соглашению, а также об адресе страницы Агента в сети «Интернет», на которой они размещены.

10.3. Изменения, внесенные Агентом в Соглашение в соответствии с п.3.2.12, становятся обязательными для Сторон по истечении 10 (Десяти) рабочих дней со дня раскрытия Агентом новой редакции Соглашения, Приложений к нему, а также иных документов, касающихся брокерской деятельности, если иное не установлено законодательством, и направления соответствующей информации на электронную почту Клиента, указанную в Анкете Клиента.

Клиент считается ознакомленным с указанными изменениями с даты опубликования их на сайте Агента [www.ns-bank.ru](http://www.ns-bank.ru) и направления соответствующей информации на электронную почту Клиента, указанную в Анкете Клиента.

10.4. Любая из Сторон имеет право расторгнуть Соглашение в одностороннем порядке, предупредив об этом другую Сторону не менее чем за тридцать дней, при условии завершения расчетов по своим обязательствам друг перед другом. При прекращении действия Соглашения остаток денежных средств со Счета перечисляется согласно платежным реквизитам, указанным Клиентом в Соглашении, если иной порядок расторжения не предусмотрен настоящим Соглашением.

10.5. В случае отсутствия надлежащих объяснений Клиента по факту обнаруженных признаков манипулирования рынком и (или) признания факта манипулирования рынком в соответствии с действующим законодательством, Агент вправе отказаться от исполнения Соглашения полностью в одностороннем порядке.

10.6. В случае несогласия с изменениями или дополнениями, внесенными Агентом в Соглашение, Клиент имеет право расторгнуть Соглашение в порядке, предусмотренном п.10.4., сообщив об имеющихся возражениях и намерении расторгнуть Соглашение.

10.7. Действие Соглашения может также быть прекращено полностью или в части следующим образом:

- по взаимному письменному соглашению Сторон;
- в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

10.8. Прекращение действия Соглашения в какой-либо его части не означает прекращения действия Соглашения в целом.

10.9. Соглашение будет считаться прекратившим свое действие только после исполнения Клиентом и Агентом взаимных обязательств по ранее совершенным Сделкам и иным операциям, в том числе оплаты необходимых расходов, убытков и выплаты комиссионного вознаграждения Агенту и иных обязательств, предусмотренных Соглашением.

10.10. Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

10.11. Индивидуальные изменения и дополнения к Соглашению действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны Уполномоченными представителями Сторон.

10.12. Каждая из Сторон обязуется не раскрывать и не разглашать третьим лицам в целом или частично факты и информацию, связанные с реализацией Соглашения, без получения предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, установленных Соглашением и действующим законодательством.

10.13. Все дополнения и приложения к Соглашению являются его неотъемлемой частью.

10.14. Во всем остальном, что не предусмотрено Соглашением, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством.

### 11. Адреса и реквизиты Сторон

<b>Агент: АО Банк «Национальный стандарт»</b>	<b>Клиент:</b>
<u>Юридический адрес: 115093, г. Москва, Партийный пер., д.1, корп. 57, стр. 2,3.</u> <u>Почтовый адрес: 115093, г. Москва, Партийный пер., д.1, корп. 57, стр. 2,3.</u> <u>Телефон/телефакс (495) 664-73-44</u>	<u>Юридический адрес:</u> <u>Почтовый адрес:</u> <u>Телефон/телефакс</u>
<u>Банковские реквизиты:</u> К/с 30101810045250000498 в ГУ Банка России по ЦФО, БИК 044525498, ИНН 7750056688 / КПП 772501001	<u>Банковские реквизиты:</u>  SWIFT:
<u>SWIFT: CBNNRUMMXXX</u>	
Номер и дата выдачи лицензии, дающей право осуществлять брокерскую деятельность: Лицензия ФСФР России №177-11250-100000 от 08.05.2008 без ограничения срока действия	

**От Клиента:**

**От Агента:**

Председатель Правления

\_\_\_\_\_  
М. П.

\_\_\_\_\_  
М. П.