

**УТВЕРЖДЕНА**

**Правлением  
АКБ «Трансстройбанк» (АО)  
Протокол № 46-21  
от «17» сентября 2021 г.**

**Председатель Правления**

\_\_\_\_\_ **С. П. Читипаховян**

**Вступает в силу с «01» октября 2021 г.**

## **ПОЛИТИКА**

**защиты прав и интересов клиентов-получателей  
финансовых услуг в АКБ «Трансстройбанк» (АО)**

**Версия 4.21**

**Москва, 2021**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Общие положения .....	4
2.	Перечень нормативных документов .....	5
3.	Термины и определения.....	6
4.	Организационно-нормативное обеспечение Банка.....	8
5.	Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг.....	11
6.	Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг.....	18
7.	Требования к сотрудникам Банка и порядок проведения обучения и проверки квалификации сотрудников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг.....	20
8.	Рассмотрение обращений и жалоб Получателей финансовых услуг.....	22
9.	Формы реализации права Получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок рассмотрения споров.....	23
10.	Тестирование физических лиц, не являющихся квалифицированными инвесторами.....	24
11.	Уведомление о рисках, связанных с совершением (заключением) указанных в поручении сделок (договоров), требующих проведение тестирования, в отношении которых получены отрицательные оценки результатов тестирования, и заявление о принятии рисков.....	27
12.	Оценка и контроль качества взаимодействия с получателями финансовых услуг.....	29
13.	Порядок взаимодействия Банка как брокера и Саморегулируемой организации в рамках защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг.....	30
14.	Заключительные положения.....	31
	Приложение № 1. Свидетельство о прохождении обучения сотрудников Банка, взаимодействующих с Получателями финансовых услуг.....	32
	Приложение № 2. Минимальный объем информации, предоставляемой получателям финансовых услуг в АКБ «Трансстройбанк» (АО).....	33
	Политика защиты прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг в АКБ «Трансстройбанк» (АО), версия 4.21	2

Приложение № 3. Уведомление о признании физического лица квалифицированным инвестором и о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором.....	37
Приложения №№ 4 – 6. Перечень вопросов тестирования – блок «Самооценка».....	39
Приложения №№ 7 – 17. Перечень вопросов тестирования – блок «Знание».....	44
Приложение № 18. Методика оценки результатов тестирования.....	55
Приложение № 19. Уведомление о результатах тестирования.....	56
Приложение № 20. Уведомление о рискованном поручении.....	57
Приложение № 21. Заявление о принятии рисков.....	58

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика защиты прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг в АКБ «Трансстройбанк» (АО) (далее – «Клиент», «Политика», соответственно) определяет общие принципы защиты прав и интересов Клиентов, которыми руководствуется АКБ «Трансстройбанк» (АО) (далее также – «Банк»), при предоставлении финансовых услуг Клиентам в рамках осуществления банковской деятельности и деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

1.2. Настоящая Политика позволяет сформировать у сотрудников Банка принципы, направленные на создание объективных условий для снижения частоты совершения недобросовестных действий на финансовом рынке, их предотвращения, а также минимизации их негативного влияния на развитие финансового рынка и обеспечение его стабильности.

1.3. Положения настоящей Политики применяются в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Банком;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг, в том числе с неквалифицированными инвесторами;
- 3) улучшения качества взаимодействия Банка с Клиентами;
- 4) повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Банка и финансовых услугах;
- 5) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Банком, а также создания условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью Банка.

1.4. Настоящая Политика является обязательной для применения всеми сотрудниками Банка.

1.5. Настоящая Политика носит открытый характер, информация о положениях настоящей Политики доводится до сведения кредиторов, вкладчиков, партнеров Банка и общественности путем размещения на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «сеть «Интернет»») по адресу: [www.transstroybank.ru](http://www.transstroybank.ru).

Настоящая Политика размещается на внутреннем информационном портале Банка.

Во всем ином, что не предусмотрено настоящей Политикой, Банк при исполнении финансовых операций руководствуется положениями договора банковского счета (банковского вклада), договора брокерского обслуживания и иных договоров, заключаемых Банком, условиями предоставления Банком тех или иных видов услуг (далее – «Условия», «Тарифы») и действующего законодательства Российской Федерации.

1.6. Банк осуществляет деятельность, в том числе профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг (брокерскую, дилерскую, депозитарную, далее – «деятельность

профессионального участника») разумно и добросовестно.

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

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

1.9. Банк при осуществлении деятельности, в том числе деятельности профессионального участника не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов).

## **2. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ**

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

- Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;

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

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

- Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;

- Информационного письма Банка России от 27.02.2017 № ИН-01-59/10 «Об информировании граждан при предложении им финансовых инструментов и услуг в кредитных организациях»;

- Информационного письма Банка России от 17.12.2018 № ИН-01-59/74 «Об информировании физических лиц о рисках, связанных с приобретением векселей»;

- Информационного письма Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения»;

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

- Методических рекомендаций СРО НФА «Рекомендации по реализации мероприятий, направленных на взаимодействие членов СРО НФА, осуществляющих брокерскую деятельность и\или деятельность по управлению ценными бумагами, с получателями финансовых услуг, качества продаж кредитных и некредитных финансовых продуктов, а также предупреждению недобросовестного поведения на финансовом рынке», утвержденных Приказом Президента СРО НФА от 20.02.2021;

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

- внутренних документов Банка.

### 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

**Банк** – Акционерный коммерческий банк Трансстройбанк (Акционерное общество), АКБ «Трансстройбанк» (АО).

**Договор** – Вексельный договор, Договор банковского счета (банковского вклада), Договор о брокерском обслуживании и иные договоры о предоставлении финансовых услуг, заключенные между Банком и Клиентом.

**Агентский Договор, для целей настоящей Политики**, – договор, заключенный между Банком и третьим лицом, в соответствии с которым Банк на агентской, комиссионной или иной договорной основе предоставляет Клиенту продукт этого третьего лица.

**Вексельный Договор** – договор о выдаче Векселя, заключаемый между Банком и Векселеприобретателем по утвержденной в Банке типовой форме.

**Договор банковского счета (банковского вклада)** – договор между Клиентом и Банком, предметом которого является открытие Клиенту счета, а также расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

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

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

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

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

**Личный кабинет** – информационный ресурс, который размещен на официальном Сайте Банка, позволяющий Клиенту получать информацию об исполнении условий Договора, а также взаимодействовать с Банком посредством обмена сообщениями с использованием сети «Интернет».

**Место обслуживания получателей финансовых услуг** – место, предназначенное для заключения Договоров, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Банка и (или) Сайт Банка, личный кабинет Клиента на Сайте Банка, мобильное брокерское приложение Банка.

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

**Получатель финансовых услуг** – Клиент, а также физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, обратившееся в Банк с намерением получить финансовую услугу.

**Сайт Банка** – корпоративный сайт Банка в сети «Интернет».

**Саморегулируемая организация (СРО НФА)** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», членом которой состоит Банк.

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

**Сделки по приобретению иностранных акций, требующие проведения тестирования** – сделки по приобретению не включенных в котировальные списки биржи акций иностранного эмитента или ценных бумаг другого иностранного эмитента, удостоверяющих права в отношении таких акций, при условии, что указанные акции не входят в расчет хотя бы одного из индексов, перечень которых установлен Советом директоров Банка России.

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

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

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

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

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

подлежащее передаче, не находится в распоряжении этого участника клиринга, не подлежит поступлению не позднее дня его передачи такому участнику клиринга по другим сделкам, совершенным за счет этого клиента, либо если участник клиринга обязан передать указанное имущество по другим сделкам, совершенным за счет этого клиента.

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

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

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

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

- формируемых Банком России и федеральными органами исполнительной власти.

**Финансовая услуга** – банковская услуга, услуга на рынке ценных бумаг, оказываемая Банком Клиенту, а также собственный продукт Банка, предоставляемый Банком Клиенту на основании Договора, или продукт третьего лица, предоставляемый Банком Клиенту на основании Агентского Договора.

3.2. Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Базовым стандартом.

## **4. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ БАНКА**

4.1. Банк организует свою деятельность с учетом распределения зон ответственности за качество взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении клиентов - получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

4.2. Система распределения зон ответственности позволяет в каждом рабочем процессе, связанном с взаимодействием с клиентами - получателями финансовой услуги, определить объем ответственности, направленный на надлежащее взаимодействие, а



также на принятие решений, связанных с качеством взаимодействия и применением мер по недопущению недобросовестных практик.

4.3. Распределение зон ответственности осуществляется Банком и закреплено на трех уровнях:

- **Первый уровень** – обеспечивается сотрудниками Банка (бизнес-подразделений), которые непосредственно осуществляют предложение и реализацию финансовых услуг, а также подразделениями, ответственными за разработку и продвижение финансовых услуг;

- **Второй уровень** – обеспечивается сотрудниками подразделений, в функции которых входит осуществление функций текущего контроля – руководители подразделений первого уровня, рабочие комитеты Банка;

- **Третий уровень** – обеспечивается сотрудниками подразделений, осуществляющих функции внутреннего контроля:

- Службы внутреннего контроля Банка;

- Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляющим соблюдение профессиональным участником требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, в том числе нормативных правовых актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, законодательства Российской Федерации о защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг, законодательства Российской Федерации о рекламе, внутренних документов профессионального участника;

- Ответственным должностным лицом, в обязанности которого входит осуществление контроля за соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 224-ФЗ «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и принятых в соответствии с ним нормативных актов и иные подразделения и сотрудники Банка, осуществляющие внутренний контроль в соответствии с полномочиями, определенными Уставом и внутренними документами Банка;

- Службы внутреннего аудита Банка.

4.4. Сотрудники первого уровня при непосредственном взаимодействии с Получателями финансовых услуг, несут ответственность за:

- осуществление клиентского обслуживания, в том числе в рамках консультирования, с учетом положений Кодекса корпоративного управления и корпоративной этики АКБ «Трансстройбанк (АО), настоящей Политики, договорных обязательств и иных внутренних нормативных документов Банка;

- прием, обработку и анализ поступивших документов от Получателей финансовых услуг;

- предоставление полной и достоверной информации о рисках, связанных с оказанием Банком финансовых услуг.

4.5. Основные условия, порядок предъявления клиентами и рассмотрения Банком Обращений и Жалоб Получателей финансовых услуг регулируются Порядком

рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов АКБ «Трансстройбанк» (АО).

4.6. Руководители подразделений Банка, связанных с непосредственным взаимодействием с Получателями финансовых услуг, несут ответственность за:

- обеспечение текущего контроля соблюдения сотрудниками требований регламентных документов, устанавливающих требования к взаимодействию с Получателями финансовых услуг;

- агрегирование и направление в адрес сотрудников Службы внутреннего контроля Банка, Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг сведения о нарушениях (недостатках), выявленных в части взаимодействия с Получателями финансовых услуг, а также о принятых мерах по недопущению недобросовестных практик;

- своевременное информирование сотрудников Службы внутреннего контроля Банка, Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг о нарушениях и поступающих обращениях Получателей финансовых услуг.

Руководители подразделений и члены рабочих комитетов Банка также несут ответственность за разработку отдельных процедур и внутренних регламентирующих документов, обеспечивающих недопущение нарушений и качество взаимодействия с Получателями финансовых услуг, а также обеспечение оптимального баланса качества и удовлетворения требований Получателей финансовых услуг.

4.7. Сотрудники подразделений, обеспечивающих осуществление функций внутреннего контроля, несут ответственность за:

- наличие процедур, позволяющих осуществлять контроль качества взаимодействия с Получателями финансовых услуг, а также их соответствие требованиям законодательства Российской Федерации и внутренних документов Банка;

- проведение контрольных процедур оценки качества предоставляемых Финансовых услуг и анализ поступающих Обращений и Жалоб Получателей финансовых услуг;

- разработку предложений относительно мер, направленных на устранение выявленных недостатков;

- агрегирование и направление Председателю Правления, Правлению и Совету директоров сведений о нарушениях (недостатках), выявленных в части взаимодействия с Получателями финансовых услуг, а также о принятых мерах по недопущению недобросовестных практик;

- информирование Председателя Правления о сложностях, связанных с бизнес-процессами, возникших у Получателей финансовых услуг при получении Финансовых услуг.

4.8. Сотрудники подразделений внутреннего контроля формируют внутренние отчеты по результатам контрольных процедур и передают их на рассмотрение Председателю Правления, Правлению и Совету директоров.

Информация о результатах контрольных процедур может быть отражена в составе общих отчетов Сотрудников подразделений внутреннего контроля, представляемых на

рассмотрение Председателю Правления, Правлению и Совету директоров, в соответствии с внутренними документами Банка.

4.9. Права и ответственность сотрудников Банка при осуществлении ими функциональных обязанностей регулируется должностными инструкциями сотрудников Банка, Положением о Службе внутреннего аудита АКБ «Трансстройбанк» (АО), Положением о Службе внутреннего контроля АКБ «Трансстройбанк» (АО) и иных подразделений Банка, Инструкцией о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг АКБ «Трансстройбанк» (АО).

Ответственность Совета директоров и исполнительных органов Банка:

- Совет директоров определяет основные принципы и подходы к организации в Банке системы корпоративного управления (в том числе системы управления рисками и внутреннего контроля, внутреннего аудита);

- Совет директоров дает рекомендации исполнительным органам и контролирует их деятельность;

- Правление Банка обеспечивает проверку соответствия деятельности Банка внутренним документам, определяющим порядок осуществления внутреннего контроля и оценка соответствия указанных документов характеру и масштабам деятельности Банка;

- Председатель Правления Банка осуществляет организацию деятельности Банка в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, кодексами и стандартами саморегулируемых организаций, других объединений (ассоциаций, союзов), членом которых является Банк, внутренними нормативными документами.

Полномочия и компетенции Правления и Председателя Правления, а также порядок организации деятельности Совета директоров регулируются Уставом Банка, Положением о Правлении АКБ «Трансстройбанк» (АО), Положением о Совете директоров АКБ «Трансстройбанк» (АО).

## **5. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

5.1. В местах обслуживания Получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на Сайте Банка, в личном кабинете либо мобильном приложении) Банк предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующий минимальный объем информации (Приложение № 2 к настоящей Политике):

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

- об адресе Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального Сайта Банка;

- о финансовых услугах, оказываемых на основании заключенных Договоров, и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых Банком за дополнительную плату;

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;
- 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) Банку, финансовому уполномоченному, в Саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за брокерской деятельностью Банка;
- 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 Банком как брокером изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре.

Банк в рамках осуществления брокерской деятельности размещает также следующую информацию:

- о лицензии Банка на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию Банку на осуществление брокерской деятельности (его наименование, адрес и телефоны);
- о членстве Банка в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг.

5.2. В целях обеспечения надлежащего информирования Получателей финансовых услуг о возможных рисках Банк до заключения Договора доводит в письменной форме до сведения получателей финансовых услуг следующую информацию:

5.2.1. При совершении сделок по приобретению Получателями финансовых услуг векселей:

- о приобретаемых векселях;
- о рисках, связанных с таким приобретением (риск неплатежеспособности векселедателя (иного лица, обязанного по векселю), отсутствие страхования обязательств по векселю в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации», отсутствие обязательств по векселю со стороны Банка, если Банк не является векселедателем (лицом, обязанным по векселю).

5.2.2. При осуществлении Получателями финансовых услуг операций по инвестированию на финансовом рынке (включая банковские вклады в сумме свыше денежной суммы, подлежащей выплате в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» при наступлении страхового случая, ценные бумаги):

- денежные средства по совокупности вкладов и остатков на счетах лиц, являющихся участниками системы страхования вкладов в соответствии с Федеральным законом «О страховании вкладов в банках Российской Федерации», застрахованы исключительно в пределах денежной суммы, подлежащей выплате в соответствии с

Федеральным законом «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» при наступлении страхового случая;

- денежные средства по данному продукту не застрахованы в соответствии с Федеральным законом «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (в случае предложения Банком финансовых инструментов и услуг, на которые не распространяется система обязательного страхования вкладов).

5.2.3. При совершении Получателями финансовых услуг сделок в рамках осуществления Банком брокерской деятельности:

- о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;
- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;
- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- о том, что денежные средства, переданные Банку как брокеру, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов 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) Банка, как брокера и порядке его уплаты.

Если финансовые услуги предлагаются Банком в рамках осуществления брокерской деятельности в том же помещении, на том же сайте в сети «Интернет» либо мобильном приложении, где Банком оказываются услуги по открытию банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады, до сведения Получателей финансовых услуг в том числе доводится следующая информация:

- оказываемые Банком как брокером финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;
- денежные средства, передаваемые по Договору о брокерском обслуживании, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

5.2.4. Банк может предоставлять Получателю финансовых услуг иную информацию, характеризующую риски, сопутствующие приобретению и (или) владению финансовым инструментом.

5.3. Информация о рисках, связанных с оказанием Банком Финансовых услуг представляется Получателям финансовых услуг в соответствии с формами, разработанными Банком, в том числе:

- Информационным Уведомлением «Подтверждение в получении информации об условиях открытия, обслуживания и закрытия текущего счета (в том числе счета для расчета по банковским (пластиковым) картам)» – в рамках действующих Банковских правил открытия и закрытия банковских счетов, вкладов (депозитов), карточных счетов физических лиц в АКБ «Трансстройбанк» (АО);
- Информационным Уведомлением «Подтверждение в получении информации об услуге» – в рамках действующих Банковских правил открытия и закрытия банковских счетов, вкладов (депозитов), карточных счетов физических лиц в АКБ «Трансстройбанк» (АО);

- Информационным Уведомлением «Информация о приобретаемом векселе, а также о рисках, связанных с таким приобретением» – является приложением к Положению о собственном векселе АКБ «Трансстройбанк» (АО);

- Информационным Уведомлением «Подтверждение в получении информации об условиях открытия, обслуживания и закрытия банковского счета в металле»;

- Декларацией о рисках – является приложением к «Условиям предоставления АКБ «Трансстройбанк» (АО) брокерских услуг», к «Условиям предоставления АКБ «Трансстройбанк» (АО) брокерских услуг с открытием и ведением индивидуального инвестиционного счета».

Информация о рисках составляется Банком и предоставляется Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается Договор (на бумажном носителе или в электронной форме).

Действующие редакции Информационных Уведомлений о рисках и Декларации о рисках доступны любым заинтересованным лицам на Сайте Банка с соблюдением требований, установленных пунктом 4.5 настоящей Политики.

Банк обеспечивает хранение в течение трех лет с даты прекращения договора с Клиентом документов, подтверждающих предоставление Получателю финансовых услуг информации о рисках, в том числе указанных в настоящем пункте Политики, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

5.4. Если в Договоре содержатся ссылки на внутренние документы Банка, Получателю финансовых услуг при заключении Договора, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы предоставляется возможность ознакомиться с ними.

5.5. Информация, размещенная на Сайте Банка, включая информацию, содержащуюся в Информационных Уведомлениях и Декларации о рисках, круглосуточно и бесплатно доступна Получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых Сайт Банка не доступен для посещения.

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

5.6. Банк предоставляет по запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 5.1 настоящей Политики, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором – четвертом настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка, в том числе как 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 5.1 и 5.2 настоящей Политики, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Банком такого запроса.

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

Плата, взимаемая Банком 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 Банка.

Дополнительные требования к предоставлению информации Получателю финансовых услуг по решению Банка устанавливаются внутренними документами Банка.

5.7. Распространение информации Банком, в том числе как брокером и третьим лицом, действующим по поручению Банка, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, реализуется на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

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

5.9. 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 Банка как 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 Банк руководствуется правилами и нормативами, разработанными регулирующими органами.

5.10. Банк обеспечивает предоставление Получателю финансовых услуг информации без совершения Получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) Договором.

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

5.12. В случае принятия решения о признании Клиента - физического лица квалифицированным инвестором Банк в день принятия решения информирует Клиента о последствиях признания его квалифицированным инвестором путем направления уведомления по форме, установленной Приложением № 3 к настоящей Политике (далее – «уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором»). При этом:

5.12.1. Уведомление о последствиях признания Клиента - физического лица квалифицированным инвестором содержит следующую информацию:

- о том, что приобретение ценных бумаг и заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в отношении которых Клиент признан квалифицированным инвестором, связано с повышенными рисками;

- о праве Клиента подать заявление Банку об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, и об утрате в этом случае возможности, пользуясь услугами Банка, приобретать ценные бумаги и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, в отношении которых Клиент был признан Банком квалифицированным инвестором;

- о способе и форме направления Клиентом Банку заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

5.12.2. Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором объединено в один документ с уведомлением о принятии решения о признании лица квалифицированным инвестором.

5.12.3. Банк направляет уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором способом связи, выбранном клиентом в Заявлении с просьбой о признании лица квалифицированным инвестором, который должен позволять зафиксировать факт, дату и время направления указанного уведомления.

5.12.4. Банк не менее одного раза в год информирует Клиента - физическое лицо, признанное им квалифицированным инвестором, о его праве подать заявление Банку об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, путем доведения до сведения Клиента следующей информации:

- о праве Клиента подать заявление Банку об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, и об утрате в этом случае возможности, пользуясь услугами этого Банка, приобретать ценные бумаги и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, в отношении которых Клиент был признан Банком квалифицированным инвестором;

- о способе и форме направления Клиентом Банку заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

5.12.5. Банк доводит до сведения Клиента информацию, указанную в подпункте 5.12.4 настоящей Политики, путем ее размещения на своем сайте в сети «Интернет» или путем направления уведомления по форме, установленной Приложением № 12 к Регламенту признания лиц квалифицированными инвесторами в АКБ «Трансстройбанк» (АО), способом связи, выбранном клиентом в Заявлении с просьбой о признании лица



квалифицированным инвестором, который должен позволять зафиксировать факт, дату и время предоставления указанной информации.

5.12.6. Банк хранит уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором, а также информацию, подтверждающую факт, дату и время направления Клиенту соответствующего уведомления не менее трех лет с даты прекращения договора с Клиентом.

Банк хранит информацию, подтверждающую факт, дату и время доведения до сведения Клиента информации, указанной в подпункте 5.12.4 настоящей Политики, не менее трех лет с даты прекращения договора с Клиентом.

Банк обязан обеспечить защиту информации, указанной в абзацах первом и втором настоящего подпункта, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

5.13. В случаях, когда в соответствии с Федеральным законом от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» условием приобретения физическим лицом, не являющимся квалифицированным инвестором, иностранных ценных бумаг без проведения тестирования является предоставление такому лицу информации о налоговой ставке и порядке уплаты налогов в отношении доходов по указанным иностранным ценным бумагам, предоставлению подлежит следующая информация:

1) о размере налоговой ставки и порядке уплаты налогов в отношении дохода по иностранным ценным бумагам, установленных законодательством иностранного государства для физических лиц - налоговых резидентов Российской Федерации, не являющихся гражданами и (или) налоговыми резидентами такого иностранного государства;

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

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

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

5.14. Информация, указанная в пункте 5.13 настоящей Политики, предоставляется Клиентам путем ее размещения на сайте Банка в сети «Интернет» или по усмотрению Банка путем размещения на сайте Банка в сети «Интернет» гиперссылки на сайт организатора торговли или иного лица в сети «Интернет», на котором раскрыта данная информация, либо иным способом, установленным Договором с клиентом.

5.15. Банк может разместить на своем сайте в сети «Интернет» в общем доступе информационные материалы, предназначенные для повышения финансовой грамотности инвесторов, включающие описание особенностей финансовых инструментов, сделок и операций с ними, а также описание рисков, связанных с финансовыми инструментами, сделками и операциями на рынке ценных бумаг, а в случае отсутствия у Банка таких материалов - гиперссылку на иной сайт в сети «Интернет», на котором размещены данные материалы.

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

6.1. Установление личности (аутентификации) Клиента - Получателя финансовых услуг в случае обмена информацией между Банком, в том числе как брокером и Клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете Клиента на Сайте Банка, как брокера) или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными Договором и (или) внутренними документами Банка.

6.2. В случае если Договором о брокерском обслуживании предусмотрена подача поручений посредством информационных торговых систем, Банк хранит имеющуюся у него информацию о сетевых адресах (IP адреса) и идентификаторах устройств клиентов (MAC адреса), работающих в информационно-телекоммуникационных сетях (средств связи и пользовательского (оконечного) оборудования), с которых осуществляется подключение к программно-техническим средствам, предназначенным для передачи поручений Клиента в течение всего срока использования такой информации для адресации устройств участников торгов, их Клиентов (клиентов второго уровня), а также не менее трех лет с даты ее изменения.

6.3. Банк обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение Договоров, в том числе Договоров о брокерском обслуживании:

- размещение в офисах Банка информации, указанной в пункте 5.1 настоящей Политики, с указанием наименования Банка, адреса данного офиса, дней и часов приема Получателей финансовых услуг и времени перерыва;

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

- соблюдение Банком правил и норм, установленных регулируемыми органами.

Банк обеспечивает возможность заключения Договоров, а также прохождение тестирования 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 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 Банке и финансовых услугах наравне с другими лицами.

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

6.5. В местах обслуживания Получателей финансовых услуг Банком обеспечен прием документов от Получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка, в том числе в случаях представления Получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

Внутренними документами Банка определены лица либо подразделения Банка, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в месте обслуживания Получателей финансовых услуг.

Банк обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, фиксацию приема (регистрации) документов и уведомления Получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.

В случае отказа в приеме документов, Банк обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставления Получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

6.6. Банк устанавливает в своих внутренних документах, в том числе в рамках Политики предотвращения, выявления и урегулирования конфликта интересов АКБ «Трансстройбанк» (АО) и Перечня мер, направленных на предотвращение конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности АКБ «Трансстройбанк» (АО) на рынке ценных бумаг, процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Банком, в том числе Банком как брокером, на своих сотрудников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

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

- обязанности предоставлять Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг или иному уполномоченному лицу (подразделению) Банка, в том числе Банка как брокера информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

6.7. В случае привлечения Банком как брокером третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет брокера, в целях заключения с Получателями финансовых услуг Договоров о брокерском обслуживании Банк как брокер обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований настоящей Политики.

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

7.1. Сотрудник Банка, 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 Банка.

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

7.3. Банк проводит регулярное обучение сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг.

7.4. Ответственность за целенаправленное и планомерное осуществление политики Банка в области обучения сотрудников, в том числе осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, возлагается на Отдел по работе с персоналом, а в части обучения в области деятельности на финансовом рынке – на Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг.

Обучение организуется и проводится Банком в соответствии с внутренним документом Банка, предусматривающим в том числе:

- порядок проведения обучения сотрудников;
- требования к периодичности прохождения обучающих мероприятий сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг;
- порядок проведения проверок квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы.

7.5. Целью обучения сотрудников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, является получение знаний необходимых им для выполнения их должностных обязанностей, определенных нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации и внутренними документами Банка, в том числе в области деятельности на финансовом рынке.

7.6. Проведение обучающих мероприятий для сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг осуществляется в соответствии с Положением об обучении и развитии персонала в Банке. Допускается проведение обучения сотрудниками, назначаемыми Председателем Правления Банка.

7.7. Формы, периодичность и сроки обучения сотрудников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, в частности в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка, определяются с учетом следующего:

7.7.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации и внутренними документами Банка проводится в день приема сотрудника Банка на работу сотрудником Отдела по работе с персоналом с оформлением Свидетельства о прохождении обучения по форме Приложения № 1 (далее – «Свидетельство об обучении») к настоящей Политике.

7.7.2. Внеплановый инструктаж в целях проверки квалификации сотрудника проводится Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг с обязательным оформлением Свидетельства об обучении. Допускается проведение внепланового инструктажа с применением средств информационных технологий с использованием электронной подписи:

- с сотрудниками при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых и иных актов Российской Федерации, в том числе в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка;

- с сотрудниками при вводе Банком новых или изменении прежних нормативных документов, в том числе в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка.

Самостоятельное изучение сотрудником Банка законодательства РФ, в том числе в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка в Банке применяется по инициативе самих сотрудников или в случаях, связанных с требованиями законодательства в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка, устанавливаемых Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг (например, при подготовке к повторному тестированию, ознакомление с нормативными актами и др.).

7.8. Свидетельства об обучении хранятся в электронном виде или на бумажном носителе в зависимости от формы проведения обучения. Хранение документов, подтверждающих факт ознакомления конкретного сотрудника с документами, в том числе в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка или прохождения обучения, осуществляется Банком не менее трех лет с даты прекращения трудового договора или гражданско-правового договора в личном деле сотрудника Банка, которое ведется сотрудниками Отдела по работе с персоналом.

7.9. Программа обучения в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка должна подвергаться анализу, проводимому со стороны Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг, и обновлению при изменении

действующих и вступлении в силу новых законодательных и нормативно-правовых актов Российской Федерации и внутренних документов Банка в данной области.

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

8.1. Банк 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 8.3 настоящей Политики.

8.2. Организация рассмотрения Обращений и Жалоб осуществляется в соответствии с внутренним документом – Порядком рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) Клиентов в АКБ «Трансстройбанк» (АО).

Рассмотрение Обращений (Жалоб) Получателей финансовых услуг в области оказания Банком брокерских услуг в сфере финансового рынка осуществляется Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг.

8.3. Банк 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 Обращении (Жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Банка, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения (Жалобы) не поддается прочтению;
- в Обращении (Жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении (Жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение (Жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение (Жалобу).

8.4. Банк принимает Обращения (Жалобы) в местах обслуживания Получателей финансовых услуг (в том числе посредством предоставления возможности создать обращение на соответствующие адреса электронной почты Банка на Сайте Банка, посредством размещения гиперссылок в личном кабинете либо мобильном приложении на соответствующие страницы на Сайте Банка), а также почтовым отправлением по адресу Банка. Банк обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении Обращения (Жалобы).

8.5. В отношении каждого поступившего Обращения (Жалобы) Банк 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).

8.6. Банк обязан принять решение по полученной им Жалобе (Обращению) и направить ответ на поступившую к нему Жалобу (Обращение) в течение 30 календарных дней со дня ее получения.

Ответ на Жалобу (Обращение), не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Банком.

Если Жалоба (Обращение) удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по Жалобе (Обращению) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).

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

8.7. Банк обязан ответить на поступившее Обращение (Жалобу) в течение 30 календарных дней со дня его получения.

8.8. Ответ на Обращение (Жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение (Жалоба), или иным способом, указанным в Договоре.

8.9. Банк как брокер ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в Саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Банку за отчетный квартал Обращений (Жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений (Жалоб).

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

9.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора, в том числе Договора о брокерском обслуживании, Банк обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами Банка.

9.2. В случае заключения между Банком, в том числе Банком как брокером и Клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в Договоре

ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между Банком и Получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

9.3. В случаях, предусмотренных Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – «Федеральный закон № 123-ФЗ») Получатель финансовой услуги (являющийся ее потребителем) вправе направить обращение Финансовому уполномоченному. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций, включенных в реестр, указанный в статье 29 Федерального закона № 123-ФЗ (в отношении финансовых услуг, которые указаны в реестре), или перечень, указанный в статье 30 Федерального закона № 123-ФЗ, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в статье 19 Федерального закона № 123-ФЗ) и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

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

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

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



10) сделки по приобретению иностранных акций, требующие проведения тестирования;

11) сделки по приобретению паев иностранных ETF, требующих проведения тестирования.

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

10.3. Тестирование проводится Банком путем получения ответов тестируемого лица на вопросы, определенные Приложениями №№ 4 – 17 к настоящей Политике.

Перечень вопросов для тестирования формируется Банком путем включения в него вопросов блока «Самооценка» (Приложения №№ 4 – 6 к настоящей Политике) и вопросов блока «Знания» (Приложения №№ 7 – 17 к настоящей Политике), соответствующих виду сделок (договоров), требующих проведения тестирования.

10.4. Перечень предлагаемых тестируемому лицу вариантов ответов на вопросы блока «Знание» формируется Банком методом случайного выбора для каждого тестирования из вариантов ответов, доведенных до сведения Банка СРО НФА. При этом в указанный перечень по каждому вопросу включается не менее четырех вариантов ответов, один из которых содержит формулировку «ни один из ответов не является правильным», а также один из которых является правильным ответом. Перечень правильных ответов доводится до сведения Банка СРО НФА.

10.5. Банк обеспечивает конфиденциальность вариантов ответов на вопросы блока «Знание» и перечня правильных ответов, доведенных до его сведения СРО НФА, и не вправе предоставлять указанную информацию работникам Банка и третьим лицам иначе, чем в целях организации и проведения тестирования, а также в целях контроля за организацией и проведением тестирования.

10.6. Банк не вправе менять или дополнять формулировки вопросов, установленные в Приложениях №№ 4 – 17 к настоящей Политике, и вариантов ответов, доведенных до его сведения СРО НФА.

10.7. При проведении тестирования Банк фиксирует, в отношении каких видов сделок (договоров), требующих проведения тестирования, проводится тестирование, вопросы и варианты ответов, предложенные тестируемому лицу, ответы тестируемого лица, а также время и дату проведения тестирования.

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

10.9. В ходе тестирования вопросы предлагаются тестируемому лицу сразу в полном объеме (блок «Самооценка» и блок «Знание»).

10.10. Банк оценивает результат тестирования в отношении каждого вида сделок (договоров), требующих проведения тестирования, отдельно в соответствии с методикой, установленной Приложением № 18 к настоящей Политике. При этом Банк не проверяет достоверность ответов тестируемого лица на вопросы блока «Самооценка».

10.11. Банк направляет тестируемому лицу уведомление об оценке результатов тестирования по форме, установленной Приложением № 19 к настоящей Политике, не позднее одного рабочего дня после дня проведения тестирования.

Банк направляет уведомление об оценке результатов тестирования способом, установленным договором с тестируемым лицом и позволяющим зафиксировать факт, дату и время направления уведомления. В случае отсутствия договора с тестируемым лицом Банк направляет уведомление об оценке результатов тестирования способом, установленным внутренним документом Банка и позволяющим зафиксировать факт, дату и время направления уведомления.

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

10.13. Тестирование проводится в офисе Банка в письменной форме, позволяющей Банку зафиксировать ответы тестируемого лица на предоставляемые в ходе тестирования вопросы, оценить результаты тестирования, зафиксировать дату и время проведения тестирования и сохранить указанную информацию.

10.14. Банк хранит информацию о вопросах и вариантах ответов, предложенных тестируемому лицу, об ответах тестируемого лица на предоставленные в ходе тестирования вопросы, о дате и времени проведения тестирования, об оценке результатов тестирования, а также о направлении тестируемому лицу уведомления об оценке результатов тестирования по усмотрению Банка в виде документа на бумажном носителе или электронного документа.

Срок хранения информации составляет:

- не менее трех лет с даты прекращения Договора с Клиентом;
- в случае проведения тестирования физического лица до заключения с ним Договора о брокерском обслуживании – не менее шести месяцев с даты проведения тестирования, если Договор о брокерском обслуживании не был заключен с данным физическим лицом в течение указанных шести месяцев, либо в случае заключения Договора о брокерском обслуживании с данным физическим лицом в течение указанных шести месяцев – не менее трех лет с даты прекращения Договора о брокерском обслуживании.

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

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

10.16. В случае наличия нескольких Договоров на брокерское обслуживание с тестируемым лицом Банк учитывает оценку результатов тестирования в целях исполнения поручений тестируемого лица по всем Договорам на брокерское обслуживание, если иное не установлено указанными Договорами.

10.17. В случае привлечения Банком иного профессионального участника рынка ценных бумаг для проведения тестирования, Банк обеспечивает соблюдение таким профессиональным участником рынка ценных бумаг требований пунктов 10.1 – 10.16 настоящей Политики.

10.18. Подпункт 11) пункта 10.1, Приложение № 17 к настоящей Политике, а также положения настоящей Политики в отношении Приложения № 17 к настоящей Политике применяются с 1 апреля 2022 года.

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

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

В случае отрицательного результата тестирования, проведенного Банком после получения поручения Клиента - физического лица, Банк вправе исполнить такое поручение при одновременном соблюдении следующих условий:

- сумма сделки с ценными бумагами, номинал обязательства производного финансового инструмента или, если такой производный финансовый инструмент предусматривает обязанность брокера за счет клиента уплатить другой стороне денежную сумму независимо от предусмотренных этим договором обстоятельств, сумма номинала обязательства производного финансового инструмента и указанной денежной суммы не превышает ста тысяч рублей либо в случае, если стоимость одного лота ценных бумаг или одной ценной бумаги превышает сто тысяч, сумма сделки не превышает соответственно стоимости одного лота или одной ценной бумаги.

11.2. В уведомлении о рискованном поручении Банк указывает информацию о том, что совершение сделок (заключение договоров), в отношении которых получено поручение, для Клиента не является целесообразным, а также приводит краткое описание рисков, связанных с такой сделкой и (или) таким договором.

Уведомление о рискованном поручении составляется Банком по форме, установленной Приложением № 20 к настоящей Политике.

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

11.3 Банк направляет уведомление о рискованном поручении Клиенту способом, установленным Договором с Клиентом, который должен позволять зафиксировать факт, дату и время направления указанного уведомления Клиенту.

11.4. Заявление Клиента о принятии рисков, связанных с совершением указанных в поручении Сделок (заключением договоров), требующих проведения тестирования, в отношении которых получена отрицательная оценка результатов тестирования, далее – «заявление о принятии рисков», не может быть принято Банком от Клиента до направления ему уведомления о рискованном поручении.

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

11.5. Заявление о принятии рисков по форме, установленной Приложением № 21 к настоящей Политике, направляется способом, установленным в Договоре с Клиентом, который должен позволять зафиксировать факт, дату и время направления указанного заявления.

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

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

## **12. ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

12.1. Организация процедур контроля за рассмотрением обращений и Жалоб Получателей финансовых услуг Банка регламентируется Порядком рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) Клиентов в АКБ «Трансстройбанк» (АО).

12.2. В целях проведения оценки и контроля качества взаимодействия с Получателями финансовых услуг, контролирующими структура Банка используются следующие методы:

- контроль записей в системах учета обращений Клиентов;
- проведение проверок, в том числе выездных, как в случае выявления существенных нарушений, Обращений Получателей финансовых услуг, так и на периодической основе в рамках проверок, организованных Службой внутреннего контроля Банка и Службой внутреннего аудита Банка.

12.3. Оценка качества взаимодействия с Получателями финансовых услуг осуществляется Службой внутреннего контроля и Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг в соответствии с Порядком осуществления деятельности Службы внутреннего контроля АКБ «Трансстройбанк» (АО), Инструкцией о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг в АКБ «Трансстройбанк» (АО) и Правилами внутреннего контроля по предотвращению, выявлению и пресечению неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком в АКБ «Трансстройбанк» (АО).

Служба внутреннего аудита проводит оценку эффективности системы внутреннего контроля в соответствии с Положением о Службе внутреннего аудита АКБ «Трансстройбанк» (АО).

Деятельность Службы внутреннего аудита, Службы внутреннего контроля, и Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг регулируется Уставом Банка, Положением о системе внутреннего контроля АКБ «Трансстройбанк» (АО) и Положением о Службе внутреннего аудита АКБ «Трансстройбанк» (АО), Положением о Службе внутреннего контроля АКБ «Трансстройбанк» (АО), Инструкцией о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг АКБ «Трансстройбанк» (АО), должностной инструкцией Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг.

12.4. Результаты соответствующих контрольных процедур, проведенных уполномоченными сотрудниками и подразделениями Банка, осуществляющими функции внутреннего контроля, представляются на рассмотрение Председателю Правления, членам Правления и Совета директоров.

12.5. По результатам проведенных проверок и отчетов подразделений, осуществляющих функции внутреннего контроля, к сотрудникам, допустившим нарушения внутренних процедур Банка, Советом директоров и исполнительными органами Банка могут применяться меры соразмерно совершенному нарушению.

Меры воздействия могут быть применены ко всем сотрудникам Банка, в том числе членам исполнительных органов Банка и заключаться как в снижении переменной части вознаграждения, так и в применении мер дисциплинарной ответственности.

Принципы политики вознаграждения, применяемые Банком, регулируются Уставом Банка, Положением об оплате труда в АКБ «Трансстройбанк» (АО), Положением о премировании сотрудников АКБ «Трансстройбанк» (АО).

Применение тех или иных мер воздействия на сотрудников Банка, включая членов Совета директоров и исполнительных органов из числа предусмотренных Трудовым кодексом РФ, регламентировано Уставом Банка, Положением о Совете директоров АКБ «Трансстройбанк» (АО), Положением о Правлении АКБ «Трансстройбанк» (АО), Правилами внутреннего трудового распорядка сотрудников АКБ «Трансстройбанк» (АО).

### **13. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БАНКА КАК БРОКЕРА И САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В РАМКАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

13.1. СРО НФА осуществляет контроль за соблюдением Банком, являющимся членом СРО НФА, требований Базового стандарта путем проведения проверок соблюдения Банком требований Базового стандарта, а также иных контрольных мероприятий, в том числе мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора о брокерском обслуживании либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком, требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг их получателям.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора о брокерском обслуживании либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, проводится СРО НФА самостоятельно, либо лицами, привлеченными СРО НФА на основании гражданско-правового договора.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора о брокерском обслуживании либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком требований Базового стандарта при оказании Финансовых услуг их получателям, проводится без предварительного уведомления Банка. При проведении указанного мероприятия по

решению лица, ее осуществляющего, допускается осуществление фото- и видеосъемки, использование иных способов фиксации.

13.2. По результатам осуществления мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора о брокерском обслуживании либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком требований Базового стандарта при оказании Финансовых услуг их получателям с привлечением СРО НФА лица на основании гражданско-правового договора СРО НФА обеспечивает предоставление ей таким лицом письменного отчета и подтверждающих документов (видеозапись, фотозапись и иные материалы) в целях принятия СРО НФА решения о необходимости применения мер в отношении Банка.

13.3. Дополнительные требования к проведению мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора о брокерском обслуживании либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, устанавливаются внутренними документами СРО НФА.

## **14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

14.1. Банк на постоянной основе осуществляет контроль за исполнением настоящей Политики.

14.2. Настоящая Политика доводится до сведения всех сотрудников Банка, в том числе задействованных во взаимодействии с Получателями финансовых услуг.

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

## СВИДЕТЕЛЬСТВО

**о прохождении обучения сотрудников Банка, взаимодействующих с Получателями  
финансовых услуг.**

---

*(наименование подразделения)*

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

вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации, относящихся к области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и внутренними документами Банка, относящихся к области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

внеплановый инструктаж;

2. Тема: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

---

Ф.И.О. прошедшего обучение Сотрудника

---

подпись



## МИНИМАЛЬНЫЙ ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В АКБ «ТРАНССТРОЙБАНК» (АО).

**АКБ «Трансстройбанк» (АО) предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:**

**Полное фирменное наименование Банка:** Акционерный коммерческий банк Трансстройбанк (Акционерное общество).

**Сокращенное фирменное наименование Банка:** АКБ «Трансстройбанк» (АО).

**Полное фирменное наименование на английском языке:** Joint Stock Commercial Bank «Transstroibank» (Joint Stock Company).

**Сокращенное фирменное наименование на английском языке:** «Transstroibank».

**Регистрационный номер, присвоенный Банком России:** 2807.

**Генеральная лицензия на осуществление банковских операций:** № 2807 от 02 июня 2015 года.

**Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление дилерской деятельности № 045-10552-010000** от 02.09.2007, выдана Центральным банком Российской Федерации (Банком России) без ограничения срока действия.

**Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности № 045-10550-100000** от 20.09.2007, выдана Центральным банком Российской Федерации (Банком России) без ограничения срока действия.

**Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление депозитарной деятельности № 045-14072-000100** от 03.07.2019, выдана Центральным банком Российской Федерации (Банком России) без ограничения срока действия.

**Лицензия на осуществление банковских операций с драгоценными металлами № 2807.**

**Основной государственный регистрационный номер (ОГРН):** 1027739582089.

**Дата внесения записи в Единый государственный реестр:** 20.11.2002.

**Наименование регистрирующего органа:** Межрайонная инспекция МНС России № 39 по г. Москве.

**Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН):** 7730059592.

**Юридический адрес:** 115093, г. Москва, ул. Дубининская, д. 94.

**Почтовый адрес:** 115093, г. Москва, ул. Дубининская, д. 94.

**Фактический адрес:** 115093, г. Москва, ул. Дубининская, д. 94.

**Телефон:** +7 (495) 786-37-73.

**Факс:** +7 (495) 786-26-08.

**Телекс:** 623279 TRSB RU

**Код SWIFT:** TRSNRUMM

**E-mail:**

[tsbank@transstroibank.ru](mailto:tsbank@transstroibank.ru)

[tsbank@transstroybank.ru](mailto:tsbank@transstroybank.ru)

**Адрес WEB-сервера АКБ «Трансстройбанк» (АО) в сети INTERNET:**

<http://www.transstroybank.ru>

<http://www.transstroibank.ru>

<http://www.tsbnk.ru>

**Центральный банк Российской Федерации (Банк России):**

Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12

Адрес WEB-сервера Банка России в сети INTERNET: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Телефон: [8-800-300-30-00](tel:8-800-300-30-00), [+7 \(499\) 300-30-00](tel:+7(499)300-30-00).

Банк является членом Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация». Дата вступления: 08.04.2016.

**Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА):**

Адрес: 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, д. 10.

Адрес СРО НФА в сети INTERNET:

[www.nfa.ru](http://www.nfa.ru)

[www.financevent.ru](http://www.financevent.ru)

Телефон: [+7\(495\) 980-98-74](tel:+7(495)980-98-74).

E-mail: [info@nfa.ru](mailto:info@nfa.ru)

Стандарты СРО НФА по защите прав и интересов получателей финансовых услуг:

<http://new.nfa.ru/guide/index.php>

Надзор за деятельностью АКБ «Трансстройбанк» (АО) осуществляет Центральный банк Российской Федерации (Банк России).

Телефоны Контактного центра Центрального банка Российской Федерации: [8-800-300-30-00](tel:8-800-300-30-00), [+7 \(499\) 300-30-00](tel:+7(499)300-30-00).

Надзор за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг осуществляет Центральный банк Российской Федерации (Банк России).

Обращение о нарушении действиями (бездействием) кредитной организации законодательства Российской Федерации, а также охраняемых законом прав и интересов физических и юридических лиц, может быть направлено для рассмотрения в Банк России через интернет-приемную.

**Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) Банку:**

Банк принимает обращения (жалобы) по указанным реквизитам:

Адрес: 115093, г. Москва, ул. Дубининская, д. 94

Адрес WEB-сервера АКБ «Трансстройбанк» (АО) в сети INTERNET:

<http://www.transstroibank.ru>

<http://www.transstroybank.ru>

<http://www.tsbnk.ru>

**Телефон:** [+7 \(495\) 786-37-73](tel:+7(495)786-37-73).

**E-mail:**

[tsbank@transstroibank.ru](mailto:tsbank@transstroibank.ru)

[tsbank@transstroybank.ru](mailto:tsbank@transstroybank.ru)

**СРО НФА принимает обращения (жалобы) по указанным реквизитам:**

**Адрес:** 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, д. 10

**Адрес WEB-сервера СРО НФА в сети INTERNET:**

[www.nfa.ru](http://www.nfa.ru)

[www.financevent.ru](http://www.financevent.ru)

**Телефон:** +7(495) 980-98-74.

**E-mail:** [info@nfa.ru](mailto:info@nfa.ru)

**Центральный банк Российской Федерации принимает обращения (жалобы) по указанным реквизитам:**

**Общественная приемная Банка России,**

**Адрес:** Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Режим работы: понедельник с 10:00 до 18:00, вторник – четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней

Запись на личный прием: [Записаться на прием в электронном виде/по телефонам](#)

Контактного центра круглосуточно/непосредственно в Общественной приемной Банка России в соответствии с режимом работы

**По телефонам:**

из регионов России – 8 800 300-30-00 круглосуточно,

В соответствии с тарифами Вашего оператора – +7 499 300-30-00 круглосуточно.

Бесплатно с мобильных в России. Доступно клиентам Билайн, Мегафон, МТС, Теле2 – 300 круглосуточно.

**Почтовый адрес для письменных обращений**

**107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.**

Факс +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88.

**Потребители финансовых услуг АКБ «Трансстройбанк» (АО) имеют право направлять обращения к финансовому уполномоченному – АНО «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»:**

**Адрес официального сайта уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:** [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

**Адрес:** 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3.

**Почтовый адрес для письменных обращений:** 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3.

**Номер телефона:** 8 (800) 200-00-10.

**Информация о финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании, и дополнительных услугах Банка как брокера, в том числе оказываемых Банком как брокером за дополнительную плату:**

указывается ссылка на страницу официального сайта Банка

**Информация о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения:**

указывается ссылка на страницу официального сайта Банка

**Информация 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):**

указывается ссылка на страницу официального сайта Банка

**Информация о способах и порядке изменения условий договора о брокерском обслуживании, в том числе в результате внесения Банком как брокером изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре:**

указывается ссылка на страницу официального сайта Банка

**Декларация о рисках:**

указывается ссылка на страницу официального сайта Банка

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

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

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Настоящим АКБ «Трансстройбанк» (АО) (лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности ЦБ РФ №045-10550-100000 от 20.09.2007 г.) уведомляет о признании клиента \_\_\_\_\_ (ФИО) договор(ы) \_\_\_\_\_ (вид, №, дата) квалифицированным инвестором с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по основанию п. \_\_\_\_\_ согласно Регламенту признания лиц квалифицированными инвесторами в АКБ «Трансстройбанк» (АО)

в отношении следующих видов ценных бумаг и (или) производных финансовых инструментов, и (или) видов услуг:

- Акций российских эмитентов, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Облигации российских эмитентов, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Ценные бумаги иностранных эмитентов, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Акций акционерных инвестиционных фондов, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Иных финансовых инструментов и услуг \_\_\_\_\_

Настоящим АКБ «Трансстройбанк» (АО) уведомляет Вас о последствиях признания Вас квалифицированным инвестором:

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

2. Вы вправе подать заявление АКБ «Трансстройбанк» (АО) об исключении Вас из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами. В этом случае Вы лишитесь возможности приобретать ценные бумаги, предназначенные для квалифицированных инвесторов, и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, предназначенные для квалифицированных инвесторов, в отношении

которых Вы были признаны квалифицированным инвестором, пользуясь услугами АКБ «Трансстройбанк» (АО)

Вы вправе подать заявление АКБ «Трансстройбанк» (АО) об исключении Вас из реестра лиц путем подачи письменного заявления в Голодном офисе АКБ «Трансстройбанк» (АО).

Уполномоченное лицо Банка \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_

### Перечень вопросов тестирования – блок «Самооценка»

Данная форма блока предусмотрена для следующих финансовых инструментов:

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

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

	(возможен один вариант ответа)	(в) 10 или более сделок.
--	--------------------------------	--------------------------

**Примечание:**

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

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

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

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

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.1

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

Сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись



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

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

Примечание:

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

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

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

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

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.1

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

Сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

**Перечень вопросов тестирования – блок «Самооценка»**

Данная форма блока предусмотрена для договоров репо

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

Примечание:

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

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

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

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

**Для служебных отметок Банка**

Клиент: \_\_\_\_\_

наименование/уникальный код

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.1

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

Сотрудник, \_\_\_\_\_

*ФИО / подпись*

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

№	Вопросы
1	Маржинальная торговля – это:
2	Может ли взиматься плата за использование средств, предоставленных брокером при маржинальной торговле?
3	Если Вы при инвестировании совершаете маржинальные/необеспеченные сделки, как правило, размер возможных убытков:
4	В каком случае брокер может принудительно закрыть позицию клиента при наличии ранее заключенных маржинальных / необеспеченных сделок?

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

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

№	Вопросы
1.	Если Вы купили опцион на покупку акций, Вы:
2.	Вы продали опцион на покупку акций. Ваши потенциальные убытки:
3.	Вы получили убыток от инвестиций на срочном рынке. Возместят ли Вам ваши убытки?
4.	Вы имеете один фьючерсный контракт на акции. Цена акций резко упала. В данном случае события могут развиваться следующим образом:

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

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

№	Вопросы
1.	Если Вы продали ценную бумагу по первой части договора репо, по второй части такого договора репо Вы:
2.	Переоценка по договору репо
3.	Вы являетесь покупателем по первой части договора репо. По ценным бумагам, которые Вы получили по договору репо, осуществлена выплата денежных средств или передано иное имущество, в том числе в виде дивидендов или процентов (доход). В каком случае Вы обязаны передать сумму такого дохода продавцу по договору репо?
4.	Продавец передал в собственность покупателя ценные бумаги по договору репо (в случае отсутствия в договоре оговорки о возможности возврата иного количества ценных бумаг). Риск невозврата ценных бумаг, переданных по первой части договора репо, для продавца может реализоваться:

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

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

№	Вопросы
1.	Выберите верное утверждение в отношении структурных облигаций:
2.	Может ли инвестор по структурной облигации при ее погашении получить выплату меньше ее номинальной стоимости?
3.	Что из перечисленного, как правило, не является риском по структурной облигации?
4.	Вы приобрели бескупонную структурную облигацию. Выплата номинальной стоимости при погашении такой облигации зависит от цены акций компании А. Защита капитала (возврат номинальной стоимости) по структурной облигаций составляет 80% в случае падения цены на акции компании А более, чем на 10% от первоначальной цены. Какой объем выплаты относительно номинала структурной облигации Вы ожидаете получить в случае снижения цены акций компании А на дату погашения структурной облигации более, чем на 10% от их первоначальной цены:

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись



**Перечень вопросов тестирования – блок «Знания»**

для сделок по приобретению инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не предназначенных для квалифицированных инвесторов, требующих проведения тестирования

№	Вопросы
1.	Инвестиционный пай – это:
2.	Каким образом выплата промежуточного дохода по инвестиционным паям закрытого паевого инвестиционного фонда влияет на расчетную стоимость пая? Расчетная стоимость пая, как правило (при прочих равных условиях):
3.	Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему паи закрытого паевого инвестиционного фонда, как быстро он может осуществить продажу?
4.	Допускается ли вторичное обращение паев закрытого паевого инвестиционного фонда?

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

**Перечень вопросов тестирования – блок «Знания»**

для сделок по приобретению облигаций российских эмитентов, которым (эмитенту которых, лицу, предоставившему обеспечение по которым) не присвоен кредитный рейтинг либо кредитный рейтинг которых (эмитента которых, лица, предоставившего обеспечение по которым) ниже уровня, установленного Советом директоров Банка России

№	Вопросы
1.	Кредитный рейтинг облигаций – это:
2.	Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему низколиквидные облигации, как быстро он может это сделать?
3.	Пожалуйста, выберите правильный ответ из следующих утверждений:
4.	Отсутствие кредитного рейтинга выпуска для любого выпуска облигаций означает:

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

**Перечень вопросов тестирования – блок «Знания»**

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

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

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

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

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

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись

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

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

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

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

№	Вопросы
1	Ликвидность акции характеризует:
2	Что из перечисленного не является риском по приобретению акций иностранных эмитентов?
3.	В фондовый индекс, рассчитываемый биржей, включаются:
4.	В случае, если Вы купили иностранную акцию за 100 долларов США и продали ее через год за 110 долларов США, при этом курс доллара США за указанный год вырос с 50 до 75 рублей, Ваш налогооблагаемый доход в России составит:

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

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

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

**Для служебных отметок Банка**

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

Договор на брокерское обслуживание № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

Результат тестирования \_\_\_\_\_  
Количество баллов, положительный/отрицательный

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

### **Методика оценки результатов тестирования**

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



**Приложение № 19**  
**к Политике защиты прав и интересов**  
**клиентов-получателей финансовых услуг в АКБ «Трансстройбанк» (АО)**

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

**Уведомление о результатах тестирования**

Настоящим АКБ «Трансстройбанк» (АО) уведомляет Вас о \_\_\_\_\_  
*положительной/отрицательной*

оценке результата Вашего тестирования, проведенного в отношении:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указываются виды финансовых инструментов, сделок и (или) договоров, в отношении которых  
проводилось тестирование).

\_\_\_\_\_  
Подпись уполномоченного сотрудника  
АКБ «Трансстройбанк» (АО)

\_\_\_\_\_  
Фамилия, инициалы

**Для служебных отметок Банка**

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

**Приложение № 20**  
**к Политике защиты прав и интересов**  
**клиентов-получателей финансовых услуг в АКБ «Трансстройбанк» (АО)**

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

**Уведомление о рискованном поручении**

В связи с отрицательным результатом тестирования, проведенного АКБ «Трансстройбанк» (АО) после получения поручения:

Дата поручения	Номер поручения	Вид ФИ/сделки (договора)	Количество ЦБ/ФИ	Прочее

уведомляем Вас, что совершение сделки (заключение договора), указанных в поручении, не является для Вас целесообразным и влечет за собой следующие риски:

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

АКБ «Трансстройбанк» (АО) не несет ответственности за убытки и расходы, которые могут возникнуть у Вас в результате исполнения Ваших поручений.

\_\_\_\_\_  
Подпись уполномоченного сотрудника  
АКБ «Трансстройбанк» (АО)

\_\_\_\_\_  
Фамилия, инициалы

**Для служебных отметок Банка**

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

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
*ФИО / подпись*

АКБ «Трансстройбанк» (АО)  
115093, г. Москва, ул. Дубининская, д. 94

### Заявление о принятии рисков

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

указываются виды финансовых инструментов, сделок и (или) договоров)

Несмотря на это я подтверждаю, что готов принять риски, связанные с совершением  
указанных мною в поручении \_\_\_\_\_ сделок, и понести  
(указываются дата и номер поручения)  
возможные убытки.

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

(указываются виды финансовых инструментов, сделок и (или) договоров)  
денежных средств.

\_\_\_\_\_  
Подпись Клиента

\_\_\_\_\_  
Фамилия, инициалы

**Для служебных отметок Банка**

Дата приема Заявления «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Время \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Уполномоченный сотрудник, \_\_\_\_\_  
ФИО / подпись