

Приказом генерального директора

ООО «Пермская фондовая компания»

№ 21-04-09/3-ОД от 09.04.2021 г.

Вступает в действие с 19 апреля 2021 г.

Генеральный директор

С.Г. Токарев



## **Соглашение об использовании системы электронного документооборота (стандартная форма договора присоединения)**

г. Пермь 2021г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Соглашение определяет порядок использования документов, включая обмен документами, в которых информация представлена в электронной форме с электронной подписью (усиленной или простой электронной подписью), далее – электронный документооборот (ЭДО).

На основании настоящего Соглашения стороны осуществляют в электронной форме обмен между собой электронными документами с электронной подписью в связи с исполнением Договора на брокерское обслуживание и/или Депозитарного договора и/или Договора на ведение индивидуального инвестиционного счета и/или любого договора (соглашения), по которому Компания оказывает Клиенту услуги.

1.2. Для обмена документами в электронной форме (электронными документами) стороны используют предоставленную Компанией Систему электронного документооборота (далее - СЭД), включающую в себя необходимые аппаратные и программные средства.

1.3. Термины, которые используются в настоящем Соглашении:

1.3.1. **Электронный документ (ЭД)** – электронное сообщение, сформированное одним из участников ЭДО с использованием СЭД и подписанное ЭП Участника ЭДО. В случаях, когда настоящим Соглашением предусмотрено уведомление одного Участника ЭДО другим Участником в электронной форме, такое уведомление должно отвечать признакам электронного документа.

1.3.2. **Электронное сообщение (ЭС)** – логически целостная совокупность структурированных данных, имеющих смысл для участников ЭДО, закодированная способом, позволяющим обеспечить ее обработку средствами вычислительной техники, передачу по каналам связи и хранение на машиночитаемых носителях информации.

1.3.3. **Электронная подпись (ЭП)** – аналог собственноручной подписи Участника ЭДО (усиленная квалифицированная электронная подпись либо простая электронная подпись):

**Усиленная квалифицированная подпись** - аналог собственноручной подписи Участника ЭДО, представленный в электронной форме как результат криптографического преобразования электронного сообщения с использованием закрытого ключа электронной подписи, который позволяет обладателю открытого ключа электронной подписи установить целостность этого сообщения, а также владельца закрытого ключа электронной подписи. Электронная подпись является неотъемлемой частью электронного документа.

**Простая электронная подпись (ПЭП)** – вид электронной подписи, которая посредством использования кодов подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

1.3.4. **Закрытый ключ электронной подписи (закрытый ключ)** - уникальная последовательность данных, известная только Клиенту, и предназначенная для формирования Клиентом электронной подписи в электронном документе. Закрытый ключ электронной подписи известен только Клиенту.

1.3.5. **Открытый ключ электронной подписи (открытый ключ)** - уникальная последовательность данных, позволяющая осуществлять проверку подлинности электронного документа, подписанного (зашифрованного) с использованием закрытого ключа электронной подписи. Открытый ключ электронной подписи известен как Клиенту, так и Компании.

1.3.6. **Криптографические ключи** – открытый и закрытый ключи электронной подписи.

1.3.7. **Сертификат открытого ключа электронной подписи (сертификат открытого ключа)** – сформированный с помощью электронно-вычислительных (программно-аппаратных) средств документ в электронном виде и (или) на бумажном носителе, содержащий информацию об открытом ключе участника ЭДО.

1.3.8. **Компрометация закрытого ключа** – возникновение обстоятельств, при которых появляется возможность несанкционированного использования закрытого ключа Клиента третьими лицами. Такими обстоятельствами могут быть, в частности, доступ третьих лиц к материальным носителям, на которых находится информация о закрытом ключе Клиента, утеря Клиентом таких материальных носителей, их кража или иные обстоятельства, при которых третьи лица могут узнать закрытый ключ Клиента.

1.3.9. **Средства электронной подписи (СЭП)** – аппаратные и (или) программные средства, входящие в СЭД и обеспечивающие реализацию хотя бы одной из следующих функций - создание электронной подписи в электронном документе с использованием закрытого (секретного) ключа электронной подписи, подтверждение подлинности электронной подписи в электронном документе, создание открытых и закрытых (секретных) ключей электронной подписи.

1.3.10. **Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА)** – Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», в случаях, предусмотренных законодательство Российской Федерации обеспечивает санкционированный доступ к информации, содержащейся в информационных системах.

1.4. Участниками электронного документооборота (участниками ЭДО) являются Компания и Клиент, в лице своих уполномоченных. Полномочия лица на совершение действий от имени участника ЭДО определяются в порядке, установленном действующим законодательством.

1.5. СЭД является информационной системой ООО «Пермская фондовая компания».

1.6. Компания не взимает с Клиента плату за использование СЭД, если иное не будет установлено правилами Компании.

1.7. Применение СЭД не исключает для сторон возможность обмена документами на бумажных носителях.

1.8. Направление и обработка ЭД осуществляется участниками ЭДО в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением.

ЭД считается исходящим от участника ЭДО, если он подписан ЭП уполномоченного лица данного участника ЭДО, если иной порядок направления документов, исходящих от Компании, не будет установлен Компанией. При этом ЭД, направляемый Клиентом, всегда должен быть подписан с помощью ЭП Клиента.

В качестве ЭП могут использоваться усиленная квалифицированная подпись либо простая электронная подпись. Компания оставляет за собой право выбора варианта использования Клиентом ЭП.

1.9. С целью защиты информации при электронном документообороте могут использоваться сертифицированные средства ЭП, позволяющие идентифицировать владельца сертификата ключа ЭП, которым является уполномоченное лицо отправителя ЭД. Сертификат ключа ЭП выдается удостоверяющим центром. Отношения между Компанией и удостоверяющим центром при осуществлении ЭДО регулируются соответствующим договором.

1.10. Участник ЭДО несет ответственность за содержащуюся в ЭД информацию. В случае необходимости проверки информации или наличия сомнений Компании в достоверности данных ЭД, в том числе направления ЭД уполномоченным лицом Клиента, Компания вправе запросить у Клиента копию электронного документа на бумажном носителе.

1.11. Выдача Клиентом распоряжений посредством электронного документооборота, осуществляется в порядке и сроки, установленные Регламентом оказания брокерских услуг,

Депозитарным договором (Условиями осуществления депозитарной деятельности), с учетом особенностей, установленных настоящим Соглашением.

## **2. ЮРИДИЧЕСКАЯ СИЛА ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ**

2.1. Стороны признают, что подписанный электронной подписью электронный документ, подготовленный и переданный с использованием СЭД, имеет юридическую силу документа на бумажном носителе, подписанного соответствующей стороной собственноручной подписью и скрепленного ее печатью (при наличии).

2.2. Стороны признают, что используемая СЭД обеспечивает возможность подтверждения авторства электронного документа, проверки электронных документов на предмет отсутствия искажений, а также обеспечивает защиту электронных документов от несанкционированного доступа.

## **3. СВОЙСТВА ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА**

3.1. Юридические действия, оформленные с помощью электронного документа, считаются оформленными в простой письменной форме в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

3.2. Электронный документ может иметь неограниченное количество экземпляров, в том числе выполненных на машиночитаемых носителях различного типа. Для создания дополнительного экземпляра существующего электронного документа осуществляется воспроизводство содержания документа вместе с электронной подписью.

3.3. Все экземпляры электронного документа являются подлинниками данного электронного документа.

3.4. Электронный документ не может иметь копий в электронном виде.

3.5. Обязательным реквизитом электронного документа является электронная подпись (усиленная квалифицированная либо простая электронная подпись).

3.6. Электронный документ может иметь копии в бумажном виде, которые должны полностью воспроизводить информацию электронного документа, в том числе указание на подписание данного документа с помощью ЭП.

3.7. Посредством СЭД могут быть переданы следующие документы:

3.7.1. Документы, связанные с исполнением Депозитарного договора, заключенного между Клиентом и Компанией:

- поручение на зачисление,
- поручение на списание,
- поручение на перемещение,
- поручение на перевод (между счетами Депонента)
- поручение на блокирование,
- поручение на отмену (только для ценных бумаг, которые не обременены никакими обязательствами и не являются предметом залога),
- запрос на выдачу информации,
- распоряжение на закрытие счета.

3.7.2. Документы, связанные с исполнением Договора об оказании брокерских услуг, заключенного между Клиентом и Компанией:

- поручение на перевод денежных средств,



- поручение на отзыв (вывод) денежных средств,
- неторговое поручение на движение ценных бумаг,
- поручение на совершение сделки с ценными бумагами,
- поручение на совершение срочной сделки,
- заявление на расторжение договора,

3.7.3. Заявление на обслуживание на рынке ценных бумаг.

3.7.3.1. Анкета, идентифицирующая Клиента в качестве иностранного налогоплательщика (Анкета FATCA)

3.7.3.2. Формы самосертификации и иные документы, подтверждающие статус иностранного налогоплательщика (W8, W9, согласие на предоставление информации и др. )

3.7.4. Документы, связанные с дистанционным заключением между Клиентом и Компанией договоров:

- Заявление на обслуживание на рынке ценных бумаг (для физических лиц). (Дистанционное заключение договора).
- Декларации о рисках.
- Анкета физического лица.
- Анкета депонента.

3.7.5. Документы, связанные с исполнением Договора об оказании брокерских услуг, заключенного между Клиентом - Субброкером и Компанией:

- ЗАЯВЛЕНИЕ на открытие/закрытие дополнительного счета,
- ЗАЯВЛЕНИЕ на изменение доступа к ПО,
- ПОРУЧЕНИЕ КЛИЕНТА на перевод денежных средств.

#### **4. ОСОБЕННОСТИ ЭДО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ**

Настоящий раздел Соглашения устанавливает особенности электронного документооборота между Клиентом и Компанией в случае использования усиленной квалифицированной подписи в электронных документах.

Усиленная квалифицированная электронная подпись выполняется путем шифрования Участником ЭДО электронного сообщения, сформированного в СЭД. Шифрование электронного сообщения обеспечивается программными средствами с использованием закрытого ключа электронной подписи данного Участника ЭДО. Возможность дешифрования электронного документа с использованием открытого ключа Участника ЭДО означает, что автором электронного документа является данный Участник ЭДО.

Усиленная квалифицированная электронная подпись в ЭД равнозначна собственноручной подписи в документе на бумажном носителе при одновременном соблюдении следующих условий:

- сертификат ключа подписи, относящийся к этой ЭП, не утратил силу (действует) на момент проверки или на момент подписания ЭД при наличии доказательств, определяющих момент подписания;
- подтверждена подлинность ЭП в ЭД;
- ЭП используется в соответствии со сведениями, указанными в сертификате ключа подписи.

##### **4.1. Генерация криптографических ключей, обмен ими, замена криптографических ключей, а также передача паролей**

4.1.1. В течение трех рабочих дней после заключения между Клиентом и Компанией настоящего Соглашения и предоставления Клиентом данных, необходимых для формирования

сертификата ключа ЭП, Компания предоставляет Клиенту логин и пароль для доступа Клиента к системе электронного документооборота.

4.1.2. После получения логина и пароля Клиент самостоятельно входит в систему электронного документооборота и генерирует открытый и закрытый ключи ЭП, используя СЭП. Клиент также самостоятельно устанавливает пароль на доступ к своему закрытому ключу ЭП.

4.1.3. Закрытый ключ электронной подписи каждого из Участников ЭДО является секретным и известен только данному Участнику ЭДО. Каждый из участников ЭДО обеспечивает невозможность для других лиц узнать его закрытый ключ электронной подписи.

4.1.4. Одновременно с генерированием ключей ЭП Клиент самостоятельно формирует запрос на изготовление сертификата открытого ключа ЭП Клиента. Сертификат открытого ключа Клиента известен как Компании, так и Клиенту.

4.1.5. Сертификат открытого ключа ЭП на бумажном носителе подписывается Клиентом и Компанией в 2-х экземплярах и хранится у каждой из сторон. Только после подписания сертификата открытого ключа ЭП Клиента на бумажном носителе обеими сторонами поручения Клиента, направленные при помощи системы ЭДО, могут быть приняты Компанией к исполнению.

4.1.6. Срок действия сертификата открытого ключа ЭП Клиента устанавливается в 1 (Один) год с даты его получения Клиентом. По истечении срока действия сертификата открытого ключа ЭП старые криптографические ключи Клиента не подлежат применению, а поручения, выданные с использованием таких ключей, – принятию и исполнению.

4.1.7. Компания уведомляет Клиента в электронной форме не менее чем за 14 календарных дней об окончании срока действия сертификата открытого ключа ЭП Клиента. После получения уведомления Клиент не менее чем за три рабочих дня до окончания срока действия сертификата открытого ключа генерирует новые криптографические ключи и направляет в Компанию подписанный со своей стороны сертификат заново созданного им открытого ключа (в 2-х экземплярах, на бумажном носителе).

4.1.8. До момента получения и подписания Компанией сертификата нового открытого ключа Клиента новые криптографические ключи Клиента не активизируются, а отправленные Клиентом электронные документы считаются не принятыми Компанией.

В течение одного рабочего дня с момента получения сертификата открытого ключа Клиента, Компания проверяет его соответствие данным СЭД и возобновляет получение электронных документов от Клиента.

4.1.9. До истечения срока действия сертификата открытого ключа ЭП, указанного в п. 4.1.6. настоящего Соглашения, он может быть заблокирован Компанией в следующих случаях:

- компрометации ключа;
- потеря Клиентом пароля доступа к закрытому ключу ЭП Клиента;
- изменение любого из идентифицирующих данных Клиента, используемых при создании открытого ключа ЭП Клиента.

## **4.2. Порядок обмена электронными документами**

4.2.1. Для обмена электронными документами Клиент через сеть Интернет осуществляет доступ на сервер Компании, используя при этом пароль доступа к СЭД. Обмен электронными документами между Компанией и Клиентом возможен в период осуществления Клиентом доступа на сервер Компании.

4.2.2. Используя СЭД, Участник ЭДО формирует электронное сообщение и подписывает (шифрует) данное сообщение электронной подписью с использованием своего закрытого ключа

электронной подписи. Затем данный Участник ЭДО передает сформированный электронный документ другому Участнику ЭДО.

4.2.3. Участник ЭДО, получивший электронный документ, осуществляет проверку полученного электронного документа путем дешифрования с использованием открытого ключа Участника ЭДО, отправившего электронный документ. В результате проверки подтверждается авторство полученного документа, а также устанавливается его целостность.

4.2.4. В случае подтверждения авторства, формата полученного документа, а также его целостности, Участник ЭДО, получивший электронный документ, принимает электронный документ к исполнению.

4.2.5. С момента принятия к исполнению Компанией электронного документа, отправленного Клиентом, такой документ может быть отозван Клиентом только с согласия Компании.

4.2.6. Компания исполняет полученный от Клиента электронный документ или отказывает в его исполнении в случае невозможности такого исполнения.

#### **4.3. Действия участников ЭДО при компрометации криптографических ключей, потере пароля доступа к закрытому ключу ЭП, изменении идентифицирующих данных Клиента**

4.3.1. В случае компрометации своего закрытого ключа Клиент обязан незамедлительно уведомить одного из менеджеров клиентских счетов Компании о факте компрометации любым доступным способом. Компания не несет ответственность за несвоевременное сообщение Клиентом о факте компрометации его закрытого ключа.

4.3.2. После получения уведомления о компрометации закрытого ключа Клиента Компания блокирует криптографические ключи Клиента.

При получении Компанией электронного документа, подписанного скомпрометированным закрытым ключом электронной подписи, данный электронный документ считается не полученным, о чем Компания отправляет уведомление Клиенту с указанием причины неполучения документа.

4.3.3. Уведомление о компрометации или опровержения факта компрометации ключа должно быть подтверждено Клиентом уведомлением на бумажном носителе в течение одного рабочего дня или в иной срок, согласованный Участниками ЭДО в конкретной ситуации. Если Клиент в письменном виде опровергнул факт компрометации закрытого ключа, то Компания возобновляет действие криптографических ключей Клиента с момента получения такого опровержения.

4.3.4. Если Клиент в письменном виде подтвердил факт компрометации закрытого ключа, то для возобновления доступа Клиента к СЭД требуется повторное выполнение процедуры, начало которой указано в п. 4.1. настоящего Соглашения.

4.3.5. В случае потери Клиентом пароля доступа к закрытому ключу ЭП либо изменении идентифицирующих данных Клиента, Клиент обязан в разумный срок (но не позднее 14-ти календарных дней с указанного события) уведомить об этом Компанию. После получения соответствующего уведомления Компания блокирует криптографические ключи Клиента.

4.3.6. Создание новых криптографических ключей осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 4.1. настоящего Соглашения.

### **5. ОСОБЕННОСТИ ЭДО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ**

5.1. Настоящий раздел Соглашения устанавливает особенности электронного документооборота между Клиентом и Компанией в случае использования простой электронной

подписи (ПЭП) в электронных документах.

5.2. В течение трех рабочих дней после заключения между Клиентом и Компанией настоящего Соглашения, Компания предоставляет Клиенту логин и пароль для доступа Клиента к системе электронного документооборота.

5.3. Правила определения лица, подписывающего электронный документ, по его простой электронной подписи:

5.3.1. В качестве ключа ПЭП используются цифровые коды подтверждения, отправляемые Компанией Клиенту посредством СМС-сообщения на номер мобильного телефона, указанного Клиентом в Заявлении на обслуживание на рынке ценных бумаг (в случае дистанционного заключения договоров – на номер мобильного телефона, полученного Компанией посредством сервиса ЕСИА после прохождения Клиентом процедуры авторизации в ЕСИА через портал «Госуслуги»).

5.3.2. Факт ввода Клиентом полученного кода в специальную форму в личном кабинете на web-сайте Компании, с учетом ограничений по использованию кодов, установленных п.п.5.4. настоящего Соглашения, означает подписание электронного документа с помощью ЭП.

5.4. Настоящим Соглашением устанавливаются следующие ограничения по использованию Клиентом полученных кодов:

- ввод кода должен быть осуществлен Клиентом в течение пяти минут,
- количество используемых Клиентом попыток при вводе кода – не более трех.

5.5. Проверка полученного Компанией электронного документа осуществляется путем проверки корректности отправленного Клиентом кода подтверждения.

В результате проверки подтверждается авторство полученного документа.

5.6. Ключ ПЭП является конфиденциальной информацией, и не может быть передан иным лицам. Распространение данной информации Клиентом является компрометацией ключей ПЭП.

Также, фактом компрометации ключа ПЭП являются ситуации, препятствующие возможности использовать Клиентом номера мобильного телефона, указанного Клиентом в Заявлении на обслуживание на рынке ценных бумаг, а именно: изменение номера, утеря, и т.д.

5.7. Компания и Клиент при использовании ключа простой электронной подписи (кода) обязаны соблюдать его конфиденциальность.

## **6. ХРАНЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ**

6.1. Компания обеспечивает хранение электронных документов, переданных с использованием СЭД.

6.2. Электронные документы должны храниться в том же формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены. Срок хранения электронных документов не может быть менее пяти лет, если больший срок не установлен законодательством или внутренними нормативными документами Компании.

6.3. Для обеспечения возможности разрешения спорных ситуаций хранение электронных документов должно сопровождаться хранением соответствующих сертификатов открытых ключей.

## **7. НАРУШЕНИЕ НОРМАЛЬНОГО ПОРЯДКА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА ПО НЕЗАВИСЯЩИМ ОТ УЧАСТНИКОВ ЭДО ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМ**



7.1. При возникновении обстоятельств, которые делают невозможным осуществление электронного документооборота или которые могут существенно повлиять на его надежность и (или) конфиденциальность, Компания может приостановить электронный документооборот, разместив соответствующую информацию на сайте Компании.

7.2. К числу обстоятельств, указанных в предыдущем абзаце, могут быть отнесены, в том числе, наряду с другими обстоятельствами:

- стихийные бедствия или техногенные катастрофы,
- отключение электроэнергии,
- неработоспособность программного обеспечения, вычислительной техники, оргтехники, средств связи, включая средства телекоммуникаций,
- массовые беспорядки, вооруженные столкновения, демонстрации,
- террористические акты или диверсии,
- изменения в законодательстве, ограничивающие или делающие невозможным осуществление электронного документооборота.

7.3. Клиент обязан сообщить Компании о возникновении обстоятельств, которые делают невозможным осуществление электронного документооборота или которые могут существенно повлиять на его надежность и (или) конфиденциальность.

7.4. При нарушениях работы СЭД по независящим от Участников ЭДО обстоятельствам, Компания может потребовать от Клиента предоставления экземпляров определенных электронных документов и (или) их заверенных бумажных копий.

7.5. При нарушениях работы СЭД по независящим от Участников ЭДО обстоятельствам, Компания может потребовать от Клиента совершения в разумные сроки иных действий, необходимых для обеспечения нормальной работы СЭД и (или) для предотвращения возникновения убытков для Компании и (или) для ее Клиентов.

## **8. ВОЗНИКНОВЕНИЕ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ В СВЯЗИ С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В СЭД**

8.1. В связи с осуществлением электронного документооборота возможно возникновение спорных ситуаций, связанных с формированием, доставкой, получением, подтверждением получения электронных документов, а также использованием в данных документах электронной подписи. Спорные ситуации могут возникать, в частности, в следующих случаях:

- не подтверждение подлинности электронных документов средствами электронной подписи Участника ЭДО, принимающего электронный документ;
- оспаривание факта формирования, отправления и/или получения электронного документа;
- заявление Участника ЭДО об искажении электронного документа;
- оспаривание времени отправления и/или получения электронного документа;
- оспаривание авторства экземпляров электронного документа;
- иные случаи возникновения конфликтных ситуаций, связанных с функционированием СЭД.

При возникновении спорной ситуации Компания вправе приостановить обмен электронными документами с соответствующим Клиентом.

8.2. В случае возникновения спорной ситуации Участник ЭДО немедленно, но не позднее чем в течение трех рабочих дней, обязан сообщить другому Участнику ЭДО о возникновении спорной ситуации, одновременно направив ему соответствующее уведомление в электронной или бумажной форме.

8.3. Уведомление о наличии спорной ситуации должно содержать информацию о существовании ситуации и обстоятельствах, которые, по мнению уведомителя, свидетельствуют о наличии спорной ситуации. Также в нем должны быть указаны фамилия, имя и отчество, должность, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты лица или лиц, уполномоченных вести переговоры по урегулированию спорной ситуации.

8.4. Участник ЭДО, которому направлено уведомление, обязан незамедлительно, однако не позднее чем в течение следующего рабочего дня проверить наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении спорной ситуации, и направить уведомителю информацию о результатах проверки и, в случае необходимости, о мерах, принятых для разрешения возникшей спорной ситуации.

8.5. Для проведения необходимых проверок и документирования данных, используемых при указанных проверках, применяется специальное программное обеспечение, входящее в СЭД.

## **9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

9.1. Вся информация о Клиенте, полученная Компанией в связи с исполнением обязательств по настоящему договору, является конфиденциальной и представляется в случае необходимости только по требованию уполномоченных органов в пределах их компетенции, установленной законодательством Российской Федерации.

## **10. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

10.1. Все жалобы и претензии должны предоставляться в письменном виде. В претензии (жалобе) указывается: требования заявителя; сумма претензии и обоснованный ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке; обстоятельства на которых основываются требования и доказательства, подтверждающие их; перечень прилагаемых к претензии документов и иных доказательств, заверенные заявителем; иные сведения необходимые для урегулирования спора.

10.2. Претензия отправляется заказным или ценным письмом, либо вручается под расписку. Претензия рассматривается в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения. Ответ на претензию направляется заказным или ценным письмом, либо вручается под расписку.

10.3. В случае не достижения согласия между Сторонами в результате исполнения обязательного претензионного порядка разрешения возникающих споров и разногласий, все споры по настоящему Соглашению подлежат рассмотрению в суде, в соответствии с правилами о подсудности, по месту нахождения Компании.

## **11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

11.1. Клиент со своей стороны содействует нормальному порядку обмена электронными документами. Если в целях обеспечения нормального функционирования СЭД возникает необходимость личного присутствия Клиента по месту нахождения Компании или необходимость совершения Клиентом иных действий, Компания сообщает Клиенту о необходимости совершения таких действий путем направления уведомления в бумажной или электронной форме. При этом Клиенту должен быть обеспечен разумный срок, необходимый для выполнения соответствующих действий.

11.2. Заключая настоящее Соглашение, Клиент принимает на себя риски, связанные с возможным возникновением обстоятельств, влекущих невозможность осуществления обмена электронными документами, отвечающего требованиям п. 2.2. настоящего Соглашения. Такие обстоятельства могут возникать, в частности, в следующих случаях:

- в случае окончания срока действия сертификата открытого ключа электронной подписи

Клиента;

- в случае компрометации криптографических ключей Клиента;
- в случае невозможности осуществления обмена электронными документами по независящим от Клиента и Компании обстоятельствам;
- возникновение спорной ситуации между Компанией и Клиентом.

Компания не возмещает Клиенту убытки, которые могут быть вызваны такими обстоятельствами, кроме случаев, когда будет доказано, что данные обстоятельства были вызваны виновными действиями сотрудников Компании.

11.3. Настоящее соглашение может быть изменено в порядке, предусмотренном действующим в соответствующий момент законодательством Российской Федерации.

11.4. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его заключения, путем подписания Клиентом Заявления на обслуживание на рынке ценных бумаг и проставления в Заявлении отметки об акцепте и присоединении к настоящему Соглашению.

11.5. В случае дистанционного заключения Договора на брокерское обслуживание, Депозитарного договора, Договора на ведение индивидуального инвестиционного счета, Клиент - физическое лицо вправе присоединиться к настоящему Соглашению посредством сети Интернет на официальном сайте Компании, в случае наличия у физического лица возможности пройти упрощенную идентификацию с использованием ЕСИА в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Дистанционное заключение Соглашения возможно с Клиентом – физическим лицом, гражданином Российской Федерации, достигшим возраста 18 лет, обладающим полной дееспособностью, имеющим постоянную регистрацию на территории Российской Федерации, а также имеющим возможность авторизации от своего имени в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – «ЕСИА») посредством портала «Госуслуги» в сети «Интернет» (<https://esia.gosuslugi.ru/>).

Клиент обязан предоставить Компании свои персональные данные (информации, обеспечивающей прохождение упрощенной идентификации), полученные через ЕСИА посредством портала «Госуслуги» в сети Интернет. Клиент самостоятельно авторизуется в сервисе ЕСИА при помощи индивидуального доступа. Также Клиент подтверждает правильность предоставленных персональных данных, путем ввода в соответствующее поле на официальном сайте Компании цифрового кода подтверждения, отправленного Компанией на указанный им номер мобильного телефона посредством СМС – сообщения.

Присоединение Клиента к настоящему Соглашению в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского кодекса РФ, акцепт условий настоящего Соглашения осуществляется с использованием простой электронной подписи Клиента, путем ввода Клиентом в соответствующее поле на официальном сайте Компании цифрового кода подтверждения, отправленного Компанией на указанный им номер мобильного телефона посредством СМС – сообщения.

11.6. Настоящее соглашение действует в течение срока действия Договора на брокерское обслуживание и/или Депозитарного договора, и/или Договора на ведение индивидуального инвестиционного счета и/или любого другого договора об оказании услуг, заключенных между Компанией и Клиентом. Настоящее соглашение может быть расторгнуто досрочно в любой момент по инициативе любой из сторон.