

## ПОРЯДОК ОБМЕНА СООБЩЕНИЯМИ

### 1. Основные правила и способы подачи Сообщений

- 1.1. Направление любых Сообщений Брокером и Клиентом друг другу осуществляется с соблюдением следующих общих правил:
- Осуществляется способом (способами), предусмотренными настоящим Приложением.
  - Осуществляется только лицами, обладающими необходимыми полномочиями и подтвердившими их в порядке, предусмотренном в настоящем Приложении.
  - Сообщения могут направляться только по адресу (реквизитам), предусмотренным Регламентом или согласованным обеими Сторонами путем подписания дополнительного соглашения к Договору.
  - Сообщения Клиента должны отвечать требованиям оформления, достаточным для однозначной идентификации Клиента и надлежащего исполнения Поручений. В противном случае Брокер вправе не принимать Сообщения к исполнению, если Клиент не подтвердил факт передачи Сообщения и его содержание дополнительно.
- 1.2. Обмен Сообщениями между Брокером и Клиентом может осуществляться любым из указанных способов:
- Посредством направления оригинала;
  - Посредством факсимильной связи;
  - Посредством электронной почты;
  - Посредством телефонной связи;
  - Посредством SMS-сообщений;
  - Посредством Личного кабинета Клиента;
  - Посредством Программного обеспечения.
- 1.3. Поручение на продажу ценных бумаг, предназначенных для квалифицированных инвесторов, может быть подано Клиентом, не являющимся Квалифицированным инвестором, только посредством направления оригинала, факсимильной связи, электронной почты и телефонной связи.

Брокер вправе в одностороннем порядке вводить любые иные ограничения на способы подачи Сообщений за исключением предоставления оригиналов.

- 1.4. Если Сообщение Клиента дублирует ранее направленное тем же способом Сообщение или повторяет Сообщение направленное иным способом, Клиент обязан во всех случаях указывать в тексте очередного Сообщения, что оно является дубликатом. В случае отсутствия указания Клиента, что какое-либо Сообщение, является дублирующим, Брокер вправе рассмотреть и исполнить его как новое Сообщение, независимое от ранее полученных Сообщений.

### 2. Правила подачи Сообщений посредством направления (вручения) оригинала

- 2.1. Под оригиналами Сообщений понимаются документы на бумажных носителях, собственноручно подписанные Клиентом/его Уполномоченным лицом или Брокером и скрепленных печатью Клиента (в случае, если Клиент является юридическим лицом) или Брокера.
- 2.2. Оригиналы передаются уполномоченным сотрудникам Брокера по реквизитам, указанным в разделе 1 Регламента и на сайте Брокера. Оригиналы Сообщений могут доставлять самостоятельно, почтой, курьерской связью. При этом Клиент должен удостовериться, что Сообщение было получено. Брокер не несет ответственности за неисполнение Сообщения, если Клиент не получил от Брокера подтверждения о приеме Сообщения.

2.3. Брокер направляет оригинал Сообщения Клиенту по адресу, указанному в Анкете Клиента.

### **3. Правила подачи Сообщений посредством телефонной связи**

3.1. При подаче Сообщений посредством телефонной связи (далее - по телефону) Брокер осуществляет идентификацию Клиента (Уполномоченного лица Клиента) на основании:

- Полного наименования/ФИО Клиента и Представителя Клиента (в случае подачи Сообщения Представителем) и Пароля (кодового слова) для устных Сообщений, либо
- Полного наименования/ФИО Клиента и Представителя Клиента (в случае подачи Сообщения Представителем) и реквизитов документа, подтверждающего регистрацию юридического лица (для Клиентов – юридических лиц) либо удостоверяющего личность (для Клиентов – физических лиц).

Брокер оставляет за собой право провести дополнительную идентификацию Клиента, как это предусмотрено п. 3.8 данного Порядка.

3.2. Брокер оставляет за собой право отказать Клиенту в приеме Сообщения, подаваемого по телефону, независимо от результатов идентификации, предусмотренной п. 3.1 данного Порядка, без указания причин.

3.3. Брокер и Клиент рассматривают процедуру идентификации Клиента как выражение согласия (акцепт) Клиента на следующие условия подачи Сообщений по телефону:

- Клиент признает все Сообщения, направленные указанным способом, в том числе и направленные им Брокеру Поручения, имеющими юридическую силу Сообщений, составленных в письменной форме.
- Клиент признает в качестве допустимого и достаточного доказательства запись телефонного разговора между сотрудником Брокера и Клиентом, осуществленную Брокером при помощи собственных специальных технических и программных средств на магнитных или иных носителях.

3.4. Брокер рекомендует Клиенту – физическому лицу ограничить круг лиц, обладающих сведениями о Пароле (кодовом слове) и иных идентификационных параметрах Клиента.

3.5. В случае наличия у Клиента сведений, позволяющих предполагать утечку (компрометацию) Пароля (кодового слова) для устных сообщений, Клиент обязан незамедлительно информировать об этом Брокера.

3.6. Брокер обязуется по первому требованию Клиента, заявленному любым способом обмена Сообщениями, а также в случае наличия собственных сведений, позволяющих предположить утечку (компрометацию) Пароля (кодового слова) для устных Сообщений или нарушение Клиентом правил пользования паролем, установленных настоящим Порядком, незамедлительно заблокировать действие текущего Пароля (кодового слова) для устных сообщений и информировать об этом Клиента наиболее быстрым доступным способом.

3.7. Действие Пароля (кодового слова) для устных сообщений возобновляется Брокером после получения от Клиента Заявления на обслуживание (Приложение 7 к Регламенту) с указанием нового Пароля для устных сообщений. При указании нового Пароля (кодового слова) для устных Сообщений именно этот Пароль (кодовое слово) будет действовать вместо Пароля (кодового слова), указанного Клиентом ранее.

3.8. В случае сомнений сотрудника Брокера, принимающего Сообщение, в правомочности лица, подающего Сообщение, и/или подозрений на компрометацию Пароля (кодового слова) для устных Сообщений, сотрудник Брокера обязан провести дополнительную идентификацию лица, подающего Сообщение. Дополнительная идентификация осуществляется путем устного запроса у лица, подающего Сообщение, следующей информации всей целиком или каких-либо отдельных вопросов на усмотрение сотрудника Брокера:

- Данные об Инвестиционном счете и/или Лицевом счете Клиента;
- Любая другая информация, позволяющая однозначно считать лицо, подающее Сообщение, Клиентом Брокера или Уполномоченным лицом Клиента, на имя которого открыт соответствующий Инвестиционный счет.

3.9. Процедура дополнительной идентификации считается пройденной, если лицо, подающее

Сообщение, на все заданные вопросы сотрудника Брокера предоставит информацию, соответствующую информации, указанной в Анкете клиента (представителя Клиента), имеющейся у Брокера, а также соответствующую информации, содержащейся в ежедневном и/или ежемесячном отчете Брокера, предоставленном Клиенту согласно Регламенту.

- 3.10. При подаче Сообщений распорядительного характера Клиент обязан произнести все обязательные для выполнения такого сообщения реквизиты, указанные в соответствующей типовой форме, с учетом требований, установленных Регламентом.
- 3.11. При подаче Клиентом Сообщения, типовая форма которого не установлена Регламентом, Клиент произносит сформулированное Сообщение таким образом, чтобы оно могло быть точно и недвусмысленно истолковано сотрудником Брокера. При этом значимыми параметрами Сообщения являются те, которые с точки зрения Клиента позволяют Брокеру точно исполнить Сообщение.
- 3.12. Сотрудник Брокера, проверив возможность подачи Сообщения, либо устно сообщает о невозможности подачи Сообщения с указанием причины, либо повторяет параметры подаваемого Клиентом Сообщения.
- 3.13. Поданным будет считаться Сообщение с теми параметрами, которые произнес сотрудник Брокера при повторении Сообщения Клиента.

Если параметры Сообщения произнесены правильно Клиент подтверждает Сообщение путем произнесения любого из следующих слов: "Подтверждаю", "Согласен", "Сделка" или иного слова прямо и недвусмысленно подтверждающего согласие.

Если параметры Сообщения неправильно повторены сотрудником Брокера, то Клиент должен повторить правильное Сообщение заново.

#### **4. *Правила и особенности подачи Сообщений посредством факсимильной связи и электронной почты***

При подаче Сообщений посредством электронной почты передается непосредственно текст Сообщения, за исключением Сообщений распорядительного характера, по которым подается сканированный образ Сообщения, содержащего собственноручную подпись Клиента/его Уполномоченного лица/оттиска печати (для юридических лиц) или уполномоченного сотрудника Брокера. Если иное не предусмотрено дополнительным соглашением, то неотъемлемыми условиями использования факсимильной связи и электронной почты при подаче Сообщений являются следующие:

- 4.1. Стороны признают, что копии Сообщений, поданные посредством факсимильной связи или электронной почты, имеют юридическую силу документов, составленных на бумажных носителях, если иное не установлено Регламентом в отношении какого-либо вида Сообщений.
- 4.2. Стороны признают, что воспроизведение подписей Уполномоченных лиц и оттиска печати Клиента (для Клиентов-юридических лиц) и Брокера на Сообщении, совершенное посредством факсимильной связи или электронной почты, является воспроизведением аналогов их собственноручных подписей и означает соблюдение письменной формы сделки в смысле статьи 160 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 4.3. Копия Сообщения, переданная посредством факсимильной связи или электронной почты, принимается к исполнению Брокером только при условии, что простое визуальное сличение сотрудником Брокера образцов подписи Клиента или Уполномоченного лица Клиента и оттиска его печати (для Клиентов-юридических лиц), указанных в Анкете (Приложение №4 к Регламенту) с подписью и печатью на копии, переданной посредством факсимильной связи или электронной почты, позволяет установить их схожесть по внешним признакам, а все обязательные реквизиты Сообщения на копии четко различимы.
- 4.4. Клиент признает в качестве допустимого и достаточного доказательства копии собственных Сообщений, переданных посредством факсимильной связи или электронной почты, представленные Брокером, при условии, что представленные копии, переданные посредством факсимильной связи или электронной почты, позволяют определить содержание Сообщения.

4.5. Брокер не несет ответственности за возможные убытки Клиента, вызванные, в том числе, недополучением Клиентом прибыли в связи с исполнением Брокером фальсифицированной копии Сообщения, переданной посредством факсимильной связи или электронной почты.

**5. Правила и особенности процедур обмена Сообщениями посредством системы удаленного доступа**

5.1. При обмене сообщениями посредством системы удаленного доступа Стороны используют систему ИТС QUIK, разработанную ЗАО «АРКА Текнолоджиз» и их действия регламентируются Руководством пользователя разработчика системы, публикуемым на Интернет-сайте разработчика [www.quik.ru](http://www.quik.ru), а также Правилами обслуживания клиентов в ИТС QUIK и использования аналога собственноручной подписи при обслуживании клиентов в ИТС QUIK (Приложение № 22 к Регламенту).

5.2. Согласие Клиента на использование для обмена Сообщениями ИТС QUIK означает

- признание Клиентом факта предоставления Брокером информации о методах полноты обеспечения аутентификации Сторон, конфиденциальности и целостности Сообщений в системах удаленного доступа;
- признание Клиентом используемых в ИТС QUIK методов обеспечения аутентификации Сторон, конфиденциальности и целостности Сообщений достаточными, т.е. обеспечивающими защиту интересов Клиента;
- отказ Клиента от претензий к Брокеру, основанием которых является недостаточная, по мнению Клиента, степень обеспечения аутентификации сторон, конфиденциальности и целостности Сообщений в ИТС QUIK.
- признание Клиентом в качестве допустимого и достаточного доказательства факта подачи Сообщения, предъявление Брокером файлов электронных Сообщений, зафиксированных в ИТС QUIK.

5.3. Порядок формирования и передачи Сообщений посредством системы удаленного доступа с использованием ИТС QUIK определяется Правилами обслуживания Клиентов в ИТС QUIK и использования аналога собственноручной подписи при обслуживании клиентов в ИТС QUIK (Приложение № 22 к Регламенту).

5.4. Брокер не принимает на себя ответственности за возможные убытки, которые могут возникнуть у Клиента в результате временной невозможности направить Брокеру или получить от Брокера Сообщение с помощью ИТС QUIK.

**6. Правила и особенности подачи SMS-сообщений**

6.1. Клиент вправе использовать SMS-сообщения как способ обмена Сообщениями с Брокером только при условии предоставления Брокеру оригинала Анкеты Клиента, в котором указаны:

- 6.1.1. основной мобильный телефон Клиента. При этом в качестве основного мобильного номера может быть указан только номер сотового телефона российского оператора мобильной связи;
- 6.1.2. адрес электронной почты Клиента;

**7. Правила и особенности использования Личного кабинета Клиента для подачи Сообщений**

7.1. Личный Кабинет предоставляется Клиенту бесплатно. Брокер предоставляет возможность использовать Личный Кабинет как способ обмена Сообщениями с Брокером только для Клиентов – физических лиц.

7.2. Вход в Личный Кабинет осуществляется Клиентом непосредственно с сайта Личного Кабинета Брокера по адресу: <http://clients.open.ru> и не требует предварительной установки каких-либо программ на компьютер Клиента.

7.3. Для активации доступа в Личный Кабинет Клиент должен пройти процедуру регистрации на Сайте Брокера.

7.4. По завершении активации Клиент получает доступ к Личному Кабинету, используя уникальный Логин и Пароль, полученные от Брокера при заключении Договора на брокерское обслуживание.

Все действия, совершенные Клиентом в Личном Кабинете после введения Логина и Пароля считаются совершенными Клиентом.

- 7.5.** Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность своего Логина и Пароля, а также полную ответственность за все действия, которые будут совершены Клиентом в процессе использования Личного Кабинета.
- 7.6.** Клиент вправе в любой момент изменить в Личном Кабинете предоставленный Брокером Пароль для доступа в Личный Кабинет.
- 7.7.** В случае утери Пароля или обнаружения признаков доступа к Инвестиционному счету через Личный Кабинет со стороны неуполномоченных лиц Клиент обязан незамедлительно проинформировать об этом Брокера любым доступным Клиенту способом.
- 7.8.** С целью разрешения возможных спорных ситуаций все действия, совершенные Клиентом через Личный Кабинет, фиксируются в лог-файлах Брокера. Клиент и Брокер соглашаются, что такие лог-файлы могут быть использованы Брокером в качестве доказательства поданных Клиентом Брокеру Сообщений через Личный кабинет в суде.
- 7.9.** Каждому подаваемому Клиентом через Личный кабинет Сообщению присваивает уникальный номер (ID заявки).
- 7.10.** После подачи Клиентом через Личный кабинет Сообщения и присвоения такому Сообщению номера Брокер направляет Клиенту на электронный адрес, указанный в Анкете Клиента, Сообщение, содержащее действующие параметры, которые Клиент намеревается изменить, а также новые значения, указанные Клиентом в поданном через Личный Кабинет Сообщении. Сообщение, направляемое Брокером Клиенту, является офертой на изменение анкетных данных Клиента/параметров обслуживания Клиента. Для акцепта направленной Брокером оферты Клиент должен ввести одноразовый SMS-пароль, который передан Брокером Клиенту одновременно с направлением оферты, в специальное поле в окне Сообщения в Личном кабинете. Введение Клиентом одноразового SMS-пароля, означает подписание Сообщения посредством АСП SMS и акцепт Клиентом направленной Брокером оферты на изменение анкетных данных Клиента/параметров обслуживания Клиента.
- 7.11.** Каждое подаваемое через Личный кабинет Сообщение регистрируется Брокером в Журнале регистрации, в котором фиксируется следующая информация о поданных Клиентом Сообщениях:
- Уникальный номер Сообщения (ID заявки), присвоенный Брокером;
  - Дата регистрации Сообщения в Журнале;
  - Код активации, введенный Клиентом в Личном кабинете для акцепта оферты Брокера;
  - Статус исполнения Сообщения.
- 7.12.** Брокер приступает к исполнению Сообщения Клиента после получения от Клиента акцепта своей оферты при условии, что такой акцепт получен не позднее конца третьего рабочего дня, следующего за днем получения Брокером Сообщения. Сообщение считается исполненным Брокером с момента присвоения такому Сообщению в Журнале регистрации статуса «Исполнено». По истечении трехдневного срока Брокер отказывается в исполнении поданного Клиентом Сообщения и такому Сообщению в Журнале регистрации присваивается статус «Отклонена».
- 7.13.** Сообщение считается исполненным Брокером с момента присвоения такому Сообщению в Журнале регистрации статуса «Исполнена».
- 7.14.** В случае подачи Клиентом через Личный кабинет нового Сообщения до момента исполнения Брокером ранее поданного Сообщения, такое Сообщение считается отзывом ранее поданного Сообщения.
- 7.15.** По результатам исполнения поданного Клиентом через Личный Кабинет Сообщения Брокер направляет Клиенту на электронный адрес, указанный в Анкете Клиента уведомление в произвольной форме, содержащее информацию об измененных анкетных данных Клиента/параметрах обслуживания Клиента.
- 7.16.** Брокер вправе в одностороннем порядке менять правила использования Личного Кабинета в любое время без предварительного уведомления;
- 7.17.** Брокер оставляет за собой право в любое время улучшать или модифицировать Личный Кабинет, расширять или сужать его функционал;
- 7.18.** Брокер вправе приостановить, ограничить или прекратить доступ к Личному Кабинету, если обнаружит в действиях Клиента признаки нарушения условий Договора или нормативных правовых актов РФ, без объяснения причин таких действий.

- 7.19.** Брокер оставляет за собой право прекратить доступ к Личному Кабинету, если Клиент не авторизовывался в Личном Кабинете в течение периода составляющего более 1 (одного) года.
- 7.20.** Брокер не несет ответственности перед Клиентом за задержки, перебои в работе и невозможность полноценного использования Личного кабинета, происходящие прямо или косвенно по причине действия или бездействия третьих лиц и/или неработоспособностью транспортно-информационных каналов, находящихся за пределами собственных ресурсов Брокера.
- 7.21.** Брокер не несет ответственности за любые прямые либо косвенные убытки, произошедшие из-за использования либо невозможности использования Личного Кабинета; в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных; из-за несанкционированного доступа к коммуникациям Клиента; из-за мошеннической деятельности третьих лиц.