БАНК АВАНГАРД

Д Е К Л А Р А Ц И Я

о защите прав и интересов Клиентов в рамках заключенных Договоров на оказание брокерских услуг на финансовом рынке в ПАО АКБ «АВАНГАРД»

ПАО АКБ «АВАНГАРД»
Центральный офис, г. Москва, ул. Большая Якиманка, д. 1

Время работы: пн - пт 09.00-18.00

Настоящая Декларация разработана на основании Федерального закона «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» от 05.03.1999 г. № 46-ФЗ, «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих Брокеров», другими федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Настоящая Декларация раскрывает основные принципы и предпринимаемые меры в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, предоставляемых ПАО АКБ «АВАНГАРД» (далее Брокер) в рамках заключенных с Клиентами Договоров на оказание брокерских услуг на финансовом рынке, объектами инвестирования в которых являются эмиссионные ценные бумаги.

I. Термины и определения.

Брокер - Акционерный Коммерческий банк «АВАНГАРД» – публичное акционерное общество, заключившее с Клиентом настоящий Договор на обслуживание Клиента в рамках совершения последним действий, связанных с обращением ценных бумаг на ПАО Московская Биржа и внебиржевом рынке.

Депозитарий – структурное подразделение Брокера, обеспечивающее на основании депозитарных договоров с Клиентами учет и переход прав на Ценные бумаги Клиента.

Договор на Брокерское обслуживание (Договор) - Договор на оказание Брокерских услуг на финансовом рынке между Брокером и ПФУ, заключенный с целью 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 и защите его прав и интересов в процессе получения финансовых услуг, нарушенных Брокером.

Идентификация – совокупность мероприятий по установлению определенных Законом сведений о Клиентах, их Представителях, и по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем.

Информационная торговая система - программно-технические средства, используемые для подачи Брокеру поручений Клиента и обмена иными сообщениями.

ИП – физическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке и осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица.

Клиент - юридическое или физическое лицо, ИП или кредитная организация, заключившие с Брокером договор на Брокерское обслуживание;

Контролер Брокера – Служба внутреннего контроля - комплаенс служба, осуществляющая контроль за соответствием деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг требованиям законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, а также соблюдением внутренних документов Брокера, связанных с его деятельностью на рынке ценных бумаг.

Место обслуживания Клиентов (ПФУ) – место, предназначенное для заключения Договора на Брокерское обслуживание, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг – Центральный офис Брокера, а также офисы, перечень которых размещен на сайте Брокера avangard.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Операции с ценными бумагами» / «Брокерское обслуживание» и является Приложением № 1 к Декларации.

Обращение – направленная Брокеру ПФУ просьба, предложение или заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

Получатель финансовых услуг (далее - ПФУ) – Клиент Брокера либо юридическое, физическое лицо или ИП, имеющие намерение заключить с Брокером Договор на Брокерское обслуживание.

Представитель Клиента - (Представитель) - лицо, при совершении операции действующее от имени и в интересах или за счет Клиента, полномочия которого основаны на доверенности (Приложение № 1 к Договору) и данных, представленных в Заявлении о

присоединении к договору на оказание брокерских услуг на финансовом рынке ПАО АКБ «АВАНГАРД».

СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая Брокеров;

Финансовая услуга – услуга Брокера, направленная на исполнение Поручений Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

II. Правила предоставления информации ПФУ

Брокер предлагает Клиентам и (или) ПФУ для ознакомления следующую информацию:

1. Полное и сокращенное фирменное наименование Брокера:

Полное фирменное наименование	Акционерный Коммерческий банк "АВАНГАРД" - публичное акционерное общество
Сокращённое фирменное наименование	ПАО АКБ "АВАНГАРД"
Регистрационный номер	2879
Дата регистрации Банком России	09.06.1994
Основной государственный регистрационный номер	1027700367507 (28.10.2002)
БИК	044525201
Адрес из устава	119180, г. Москва, ул. Большая Якиманка, д. 1
Адрес фактический	119180, г. Москва, ул. Большая Якиманка, д. 1
Телефон	(495) 234-98-98

2. Лицензии

1. Генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций № 2879 от 10.09.2015г.

2. Лицензия на совершение операций с драгоценными металлами.

3. Лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление:

- **Брокерской деятельности № 045-02887-100000, выдана ФКЦБ России 27.11.2000 г. (без ограничения срока действия);**
- Дилерской деятельности № 045-02997-010000, выдана ФКЦБ России 27.11.2000 г. (без ограничения срока действия);
- Депозитарной деятельности № 045-03950-000100, выдана ФКЦБ России 15.12.2000 г. (без ограничения срока действия).

4. Лицензия на осуществление разработки, производства, распространения шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем.

5. Лицензия на осуществление работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну.

6. ПАО АКБ «АВАНГАРД» включен Федеральной таможенной службой России в Реестр банков, иных кредитных организаций и страховых организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов участниками внешнеэкономической деятельности.

7. ПАО АКБ «АВАНГАРД» включен Министерством финансов Российской Федерации в Перечень банков, отвечающих установленным требованиям для принятия банковских гарантий в целях налогообложения.

8. Брокер - Участник системы обязательного страхования вкладов. Лицензия выдана Государственной корпорацией «Агентство по страхованию вкладов» 04 ноября 2004 г., номер 128.

3. Реквизиты Брокера

Адрес:	119180, г. Москва, ул. Большая Якиманка, д. 1
Телефон:	+7 (495) 737-7373, 234-2324
Факс:	+7 (495) 956-68-52
E-mail:	info@avangard.ru
SWIFT:	AVJSRUMM
Телекс:	613217 AVNGR RU
Сайт Брокера:	www.avangard.ru
Банковские реквизиты:	Корреспондентский счет 30101810000000000201 в Главном управлении Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу г. Москва (полное наименование) в ГУ Банка России по ЦФО (сокращенное наименование)
БИК:	044525201
ИНН:	7702021163
ОКВЭД:	64.19
ОКПО:	29304028
ОГРН:	1027700367507
КПП по месту нахождения:	770601001
КПП крупнейшего налогоплательщика:	997950001
ОКТМО:	45384000

4. Логотип Брокера

БАНК АВАНГАРД

5. Членство в саморегулируемой организации (СРО).

Брокер с 28 декабря 1998 года является членом Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА), которая является ведущим профессиональным объединением участников российского финансового рынка, учрежденным в январе 1996 года крупнейшими российскими банками и инвестиционными компаниями рынка государственных ценных бумаг при поддержке Минфина РФ и Банка России. СРО НФА работает с Банком России как регулятором на финансовых рынках и имеет статус саморегулируемой организации в отношении 6 видов профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также деятельности спецдепозитариев.

Сведения о СРО НФА:
Полное наименование (по Уставу): Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация»
Сокращенное наименование (по Уставу): СРО НФА
ИНН 7717088481 КПП 770201001
Адрес местонахождения: 107045, Москва г, Сергиевский Б. пер, дом № 10, помещение 10
Почтовый адрес: 107045, Москва г, Сергиевский Б. пер, дом № 10
Телефон: +7 (495) 980-98-74
Сайт СРО НФА: http://new.nfa.ru/.

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

6. Контроль и надзор за деятельностью Брокера

Органом, осуществляющим полномочия по контролю и надзору за деятельностью Брокера, является Центральный банк Российской Федерации в лице Департамента рынка ценных бумаг и товарного рынка на основании Федерального закона от 10.07.2002 N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Приказа Банка России от 28.12.2018 N ОД-3400 и др. нормативных актов.

Сайт: www.cbr.ru

Телефоны: 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 499 300-30-00 (круглосуточно), факс: +7 495 621-64-65

7. Финансовые услуги, оказываемые Брокером

В соответствии с Договором на оказание брокерских услуг на финансовом рынке и за вознаграждение, предусмотренное Тарифами, Брокер предоставляет Клиентам следующие услуги, в объеме, на условиях и в порядке, предусмотренных Договором:

- заключать в интересах, за счет и по поручениям Клиента гражданско-правовые сделки с ценными бумагами и/или договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, в торговых системах;
- обеспечивать исполнение сделок, заключенных по поручениям Клиента (производить урегулирование сделок), путем реализации прав и исполнения обязательств по таким сделкам и совершать в связи с этим необходимые юридические и фактические действия;
- открывать брокерский счет для отражения операций с ценными бумагами и срочными инструментами и расчетов по операциям с ценными бумагами и операциям со срочными инструментами Клиента;
- открывать по поручению Клиента счета депо в соответствии с «Условиями осуществления депозитарной деятельности ПАО АКБ «АВАНГАРД»», с целью обеспечения депозитарного учета ценных бумаг Клиента, покупаемых/продаваемых в рамках настоящего Договора;
- осуществлять контроль за состоянием Клиентских (брокерских) счетов;
- подготавливать необходимые первичные документы по сделкам;
- осуществлять контроль за исполнением сделки с учетом этапов ее проведения; в том числе осуществлять и организовывать перерегистрацию ценных бумаг и их оплату;
- формировать отчетность по сделкам и операциям для передачи Клиентам;
- по запросу Клиентов присваивать им статус квалифицированных инвесторов и осуществлять проверку статуса в соответствии с внутренними документами Брокера;
- проверять наличие лимитов на контрагентов по внебиржевым сделкам Клиентов и наличие полномочий у подписантов контрагента;
- совершать при наличии возможности иные юридические действия на рынке ценных бумаг и срочном рынке в интересах Клиентов (неторговые операции);

- привлекать третьих лиц в ходе исполнения своих обязательств в рамках настоящего Договора в соответствии с тарифами последних и перевыставлять затраты на Клиента. Брокер самостоятельно выбирает таких третьих лиц и несет перед Клиентом ответственность за их действия, как за свои собственные.
- предоставлять прочие услуги, связанные с операциями с ценными бумагами и срочными инструментами.

8. Порядок получения финансовых услуг, предоставляемых Брокером

Брокер, до установления отношений с ПФУ, уведомляет последнего:

- о том, что оказываемые Брокером услуги по Договору несут для Клиента риск потери инвестируемых средств в связи с тем, что денежные средства, зачисленные им на брокерский счет или переданные Брокеру в рамках Договора, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации";

- о том, что оказываемые Брокером в соответствии с Договором услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;

- о рисках, связанных с инвестициями на российском фондовом и срочном рынках («Декларация (уведомление) о рисках, связанных с осуществлением операций на рынке ценных бумаг и срочном рынке»);

- о правах Клиента, предоставленных ему в соответствии с Федеральным законом «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг», в соответствии с которым Брокер обязан предоставить Клиенту информацию и документы, связанные с обращением ценных бумаг и заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами. Процедура предоставления информации и документов ПФУ, касающихся обращения эмиссионных ценных бумаг на рынке ценных бумаг Российской Федерации и деятельности Брокера на данном рынке, юридическому или физическому лицу, заключающему с Брокером Договор на оказание брокерских услуг на финансовом рынке регламентирована «Порядком предоставления ПАО АКБ «АВАНГАРД» информации и документов инвестору в связи с обращением ценных бумаг и заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами». В случае предоставления информации на бумажном носителе, Брокер руководствуется Санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых (СанПиН 1.2.3685-21);

- о праве Клиента, не являющегося квалифицированным инвестором, до приема от него Поручений на совершение сделки получить информацию о наибольших и наименьших ценах заявок на покупку/продажу ценных бумаг, как допущенных, так и не допущенных к организованным торгам, а также сделок, являющихся производными финансовыми инструментами или РЕПО, а также о своем праве отказаться от получения такой информации.

Также Клиент должен быть ознакомлен:

- с действующей на момент возникновения намерения ПФУ установить отношения с Брокером редакцией Договора на оказание брокерских услуг на финансовом рынке с приложениями;
- с «ПОЛИТИКОЙ совершения торговых операций за счет Клиентов в ПАО АКБ «АВАНГАРД» на лучших условиях»;
- с «Процедурой рассмотрения обращений (жалоб) получателей финансовых услуг по брокерскому обслуживанию в ПАО АКБ «АВАНГАРД»;
- с «Тарифами комиссионного вознаграждения ПАО АКБ «АВАНГАРД» за оказание брокерских услуг Клиентам по заключению, учету и оформлению сделок на Фондовом рынке ПАО «Московская Биржа».

После ознакомления с вышеуказанной информацией и документами, ПФУ, имеющий намерение стать Клиентом Брокера с целью получения финансовых услуг в рамках брокерского обслуживания операций с ценными бумагами, должен лично обратиться в один из Операционных отделов Брокера в местах обслуживания Клиентов для прохождения идентификации.

При идентификации устанавливаются и фиксируются следующие сведения и документы:

<u>В отношении Клиента - физического лица</u>:

● *основные сведения (документы)*

- фамилия, имя и отчество (при наличии последнего);
- дата рождения;
- гражданство;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия (при наличии) и номер документа, дата выдачи документа, наименование органа, выдавшего документ, и код подразделения (при наличии);
- адрес места жительства (регистрации) или адрес места пребывания;
- идентификационный номер налогоплательщика (при наличии);
- СНИЛС (при наличии);
- контактная информация (номер телефона, адрес электронной почты, почтовый адрес (при наличии).

<u>В отношении Клиента - ИП</u>

● *основные сведения (документы)*

- фамилия, имя, отчество (при наличии последнего);
- дата рождения;
- гражданство;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия (при наличии) и номер документа, дата выдачи документа, наименование органа, выдавшего документ, и код подразделения (при наличии);
- адрес места жительства (регистрации) или адрес места пребывания;;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- контактная информация (номер телефона, адрес электронной почты, почтовый адрес (при наличии);
- сведения о регистрации в качестве индивидуального предпринимателя: основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, место государственной регистрации;

● иные необходимые сведения и документы.

<u>В отношении Клиента - юридического лица (резидента Российской Федерации), кроме кредитных организаций</u>:

● *основные сведения (документы)*

- наименование, фирменное наименование на русском языке (полное и (или) сокращенное) и на иностранных языках (полное и (или) сокращенное) (при наличии);
- организационно-правовая форма;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- сведения о государственной регистрации: основной государственный регистрационный номер, место государственной регистрации (местонахождение);
- адрес юридического лица (в соответствии с учредительными документами);

● *дополнительные сведения (документы)*

- код юридического лица в соответствии с Общероссийским классификатором предприятий и организаций - ОКПО (при наличии);
- сведения о лицензиях на право осуществления деятельности, подлежащей лицензированию: вид, номер, дата выдачи лицензии; кем выдана; срок действия; перечень видов лицензируемой деятельности;

- сведения об органах юридического лица (структура и персональный состав органов управления юридического лица (ФИО), за исключением сведений о персональном составе акционеров (участников) юридического лица, владеющих менее чем пятью процентами акции (долей) юридического лица);

- контактная информация (например, номер телефона, факса, адрес электронной почты, почтовый адрес (при наличии);

● иные необходимые сведения и документы.

В отношении Клиента – кредитной организации (резидента Российской Федерации):

- сведения (документы) предусмотренные для КЛИЕНТА – юридического лица (резидента);

- банковский идентификационный код;

- иные необходимые сведения и документы.

Идентификация ПФУ является завершенной с момента установления и фиксирования Брокером всех сведений, необходимых для их идентификации. В случае возникновения у Брокера необходимости запросить дополнительные документы и/или информацию у ПФУ, течение срока регистрации Заявления о присоединении приостанавливается с момента запроса Брокером информации до срока предоставления такой информации/документов ПФУ, о чем Брокер его уведомляет.

Все документы (сведения), на основании которых осуществляется идентификация ПФУ, должны быть действительными на дату их предъявления Брокеру (получения Брокером).

Все документы представляются Брокеру в подлиннике или надлежащим образом заверенной копии. Если к идентификации ПФУ имеет отношение только часть документа, может быть представлена заверенная выписка из него. В случае представления надлежащим образом заверенных копий документов, Брокер вправе потребовать представления оригиналов соответствующих документов для ознакомления.

Под надлежащим образом заверенной копией понимается документ, воспроизводящий оригинал, заверенный одним из нижеперечисленных способов:

- нотариально;
- собственноручной подписью ПФУ;
- собственноручной подписью сотрудника Брокера, снявшего копию с оригинала документа, представленного ПФУ (с указанием даты, расшифровки ФИО и должности сотрудника Брокера), документ заверяется на каждой странице либо на оборотной стороне «сшива».

При предоставлении ПФУ неполного комплекта необходимых документов, сотрудник Брокера уведомляет ПФУ о факте отсутствия документов и/или информации лично при нахождении ПФУ в офисе Брокера либо по указанным контактам, не позднее дня, следующего за днем поступления документов, и указывает ПФУ срок, в течение которого недостающие документы должны быть предоставлены Брокеру.

В случае непредоставления ПФУ в указанный срок недостающих документов, либо при наличии иных ранее указанных факторов для отказа в приеме документов, сотрудник Казначейства Брокера по указанным контактам сообщает ПФУ о факте отказа в приеме документов, и, соответственно, в одобрении Заявления о присоединении, с указанием конкретного основания.

ПФУ подтверждает достоверность сведений путем подписания типовой, утвержденной Брокером Анкеты Клиента, в том числе на своих Представителей.

Брокер устанавливает срок – 3 (три) рабочих дня на рассмотрение Заявления ПФУ и вынесения решения о его регистрации / отказе в регистрации.

После прохождения идентификации и отсутствии иных причин для отказа в приеме на обслуживание, ПФУ присоединяется к Договору путем подписания Заявления о присоединении к Договору **в Центральном офисе Брокера**, тем самым приобретая **статус Клиента** Брокера.

В поданных Заявлении Клиента о присоединении к Договору, Анкете Клиента и иных документах, Клиент подтверждает свою информированность о взаимных правах и обязанностях Сторон, зафиксированных в Договоре, всех условиях и тарифах обслуживания.

На дальнейших этапах взаимодействия Клиент обращается в места обслуживания Клиентов к сотрудникам подразделений Брокера, взаимодействующим с Клиентами, которые будут сопровождать Клиента на этапах приема документов для открытия счета, для присоединения к Договору, приема Поручений/Требований Клиента на бумажных носителях, передачи отчетов Брокера и иной информации.

Непосредственное оказание услуг по заключению сделок, исполнению Поручений и Требований Клиентов; отражению операций в ИБС, подготовке клиентских отчетов; предоставлению информации о стандартных услугах Брокера, предлагаемых Клиентам, в том числе услугах, которые оказываются Брокером в рамках брокерского обслуживания; предоставлению по запросу Клиента информации и документов, в связи с обращением ценных бумаг и заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, состав которых определяется федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; справочной информации, касающейся текущего и прогнозного состояния финансовых рынков, находящейся в публичном доступе и/или доступной широкому кругу заинтересованных лиц и др. осуществляет Казначейство Брокера по месту нахождения Центрального офиса Брокера.

При этом Стороны не рассматривают справочную информацию в качестве инвестиционной рекомендации Брокера Клиенту, в том числе индивидуальной.

Осуществление действий и оказание услуг, предусмотренных Договором и иными документами Брокера, осуществляется Брокером только в рабочие дни, за исключением случаев, когда Брокером путем размещения соответствующей информации на интернет-сайте Брокера и/ или сообщением на электронную почту Клиента будет объявлено об оказании в выходные и/или нерабочие праздничные дни отдельных видов услуг, предусмотренных Договором.

Брокер информирует Клиента, что для определения очередности исполнения сделок время поступления поручений Клиентов определяется по месту нахождения Центрального офиса Брокера, т.е. по местному Московскому времени, независимо от места нахождения самого Клиента. Аналогично определяется время любого требования или поручения, сообщения, информации, поступивших от Клиента.

Брокер при информировании Клиента относительно сути и предмета услуг, оказываемых в соответствии с Договором на оказание Брокерских услуг на финансовом рынке, не вводит Клиента в заблуждение, не предоставляет информацию, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги, разъясняет понятие специальных терминов (в случае их наличия), если их значение не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актов. В случае, если Клиент не полностью разобрался в сути предоставляемых услуг, он имеет право потребовать более подробного разъяснения ранее предоставленной ему информации о свойствах финансовой услуги, о размере дополнительных комиссий, по тексту Договора.

9. Порядок изменения условий Договора и рассмотрения споров

Договор действует в течение 1 (одного) года с даты принятия Брокером Заявления о присоединении и автоматически продлевается на каждый следующий год, если ни одна из Сторон не объявила другой Стороне в письменной форме о его расторжении за 30 (Тридцать) календарных дней до наступления нового календарного года.

Действие настоящего Договора может быть прекращено в любое время по инициативе любой из Сторон, письменно уведомившей об этом другую Сторону не менее, чем за 30 (Тридцать) дней до предполагаемой даты его прекращения, в течение которых Стороны обязаны исполнить все свои обязательства, возникшие до даты расторжения / прекращения Договора.

Брокер имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке, в том числе, при наличии одновременно следующих условий:

- отсутствие операций по Брокерскому счету Клиента в течение 2 (Двух) лет,
- отсутствие ценных бумаг на Счете депо в Депозитарии,
- остаток денежных средств на Брокерском счете Клиента отсутствует либо не превышает 1000,00 (Одну тысячу) рублей.

При этом денежный остаток с Брокерского счета переводится на иной открытый у Брокера счет Клиента, в т.ч. указанный в Анкете Депонента в соответствии с Депозитарным договором, а Брокерский счет закрывается. При этом дополнительных заявлений на перевод остатка денежных средств, а также на закрытие счета, от Клиента не требуется.

Брокер оставляет за собой право инициировать прекращение Договора также в иных случаях по своему усмотрению.

Все изменения к Договору оформляются в виде Дополнительных соглашений и являются неотъемлемыми частями Договора, а все Приложения являются неотъемлемыми частями Договора.

Все действующие тексты Договоров на оказание брокерских услуг на финансовом рынке, «Декларации (уведомлении) о рисках, связанных с осуществлением операций на рынке ценных бумаг и срочном рынке», «Политики совершения торговых операций за счет Клиентов в ПАО АКБ «АВАНГАРД» на лучших условиях», «Порядка предоставления ПАО АКБ «АВАНГАРД» информации и документов инвестору в связи с обращением ценных бумаг и заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами» и др. документы, относящиеся к финансовым услугам на рынке ценных бумаг, публикуются на сайте Брокера; версии, утратившие силу, доступны в течение 5 лет со дня утраты актуальности.

Вся информация, размещенная на сайте Брокера в сети «Интернет», круглосуточно и бесплатно доступна ПФУ для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Брокера в сети «Интернет» не доступен для посещения.

Информация доступна ПФУ с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

В случае возникновения разногласий между Брокером и Клиентом, Стороны договорились принимать все меры к разрешению разногласий между ними, возникающие из или в связи с настоящим Договором, путем двухсторонних переговоров.

До предъявления искового заявления сторона, права которой нарушены, обязана направить другой стороне письменную претензию.

Сторона, получившая претензию, должна дать письменный ответ в срок, не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней с даты ее получения. Не предоставление ответа на претензию в установленный срок означает признание требований претензии.

По истечении указанного срока Сторона вправе передать спор на рассмотрение суда.

Споры подлежат рассмотрению:

- в порядке, установленном гражданским или арбитражным процессуальным законодательством – при подаче искового или иного заявления Клиентом к Брокеру;
- мировым судьей судебного участка № 100 района Якиманка г. Москвы или Замоскворецким районным судом г. Москвы в соответствии с их компетенцией, определенной действующим законодательством - при подаче искового или иного заявления Брокером к Клиенту.

В случае заключения между Брокером и Клиентом соглашения о применении процедуры медиации (переговоров с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон), разрешение споров между Брокером и Клиентом осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

10. Информация о способах направления обращений и жалоб

Клиент имеет право подать обращение и/или жалобу на адрес Брокера по месту обслуживания или в любой офис Брокера путем передачи лично или посредством почтовой/курьерской связи, а также в электронном виде на адрес электронной почты: info@avangard.ru.

Брокер обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и/или жалоб, поступивших от Клиентов, и дает ответ по существу поставленных в обращении и /или жалобе вопросов.

Ответ на обращение и/или жалобу направляется Клиенту тем же способом, которым было направлено обращение и/или жалоба, или иным способом, указанным в Договоре.

Процедура приема обращений и/или жалоб Клиента, а также требования к их оформлению, приему и регистрации, способы и сроки направления Брокером ответов на них и другая информация подробно рассмотрена в «Процедуре рассмотрения обращений (жалоб) получателей финансовых услуг по брокерскому обслуживанию в ПАО АКБ «АВАНГАРД», размещенной на сайте Брокера в сети интернет www.avangard.ru в разделе «Операции с ценными бумагами» / «Брокерское обслуживание» для частных лиц и бизнеса;

У Клиента также имеется право направить обращение и / или жалобу в:

- саморегулируемую организацию «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА) по адресу: www.new.nfa.ru;
- Банк России: www.cbr.ru/contacts или интернет-приемная Банка России https://www.cbr.ru/Reception/, Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров.

11. Информация, предоставляемая Брокером по запросу Клиента

Брокер информирует Клиента о его праве по **запросу Клиента,** без совершения последним дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и/или Договором на оказание Брокерских услуг на финансовом рынке, на получение следующей информации и документов:

- внутренних документов Брокера, ссылки на которые присутствуют в Договоре на брокерское обслуживание и которые являются действующими на дату, указанную в запросе; заверенной копии Договора на брокерское обслуживание; отчетов о деятельности Брокера; документов по сделкам, совершенным Клиентом в рамках Договора на брокерское обслуживание. Предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня получения запроса, но не позднее 5 (пять) лет со дня прекращения действия Договора на брокерское обслуживание (если иной срок не установлен законодательными документами;
- информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Клиент должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения), о порядке уплаты вознаграждения. Предоставляется в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней со дня получения Брокером запроса Клиента;
- в случае оказания Брокером Клиенту услуг по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами (далее – ПФИ), Брокер дополнительно предоставляет информацию о таких договорах (спецификация договора, являющегося ПФИ (в случае если базисным активом ПФИ является другой ПФИ, необходимо также предоставить спецификацию такого договора, являющегося ПФИ; сведения о размере суммы денежных средств, которую необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося ПФИ; источник получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося ПФИ (в случае наличия у брокера информации о таком источнике). Предоставляется в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Брокером запроса Клиента;
- отчетных документов (включая ранее предоставленные Брокером) за

интересующий его период времени (кроме документов, содержащих информацию на основе записей внутреннего учета, в отношении которых истек срок хранения). Данная информация предоставляется Брокером в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней со дня получения запроса.

- информации и документов, связанных с обращением ценных бумаг в соответствии с Федеральным законом «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг». Данная информация предоставляется Брокером в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения запроса в объеме, указанном в запросе, но не более объема, предусмотренного законом.
- информации, связанной с предоставлением Брокером финансовых услуг, включая информацию, указанную в настоящей Декларации; документов и / или их копий, содержащих вышеуказанную информацию. Предоставляется в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня получения запроса способом, которым был направлен запрос на получение данной информации / документов.

Брокер обеспечивает предоставление доступа к информации всем ПФУ на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

Брокер не взимает плату за предоставление документов на бумажном носителе, в том числе за изготовление копий документов. Копии документов заверяются уполномоченным лицом Брокера.

Брокер предоставляет все запрашиваемые документы и информацию на русском языке. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык (кроме случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык). Брокер разъясняет специальные термины, присутствующие в предоставляемых документах и информации, если их значения не определены в федеральных законах и принятых на их основе нормативных актах.

12. Правила взаимодействия с Клиентом при получении финансовой услуги

При подписании Договора с Клиентом Брокер присваивает Клиенту индивидуальный регистрационный код Клиента, который служит для идентификации Клиента.

Клиент либо его Представитель вправе давать Брокеру устные Поручения на покупку/продажу ценных бумаг по телефону. Прием Поручений, поданных в устной форме по телефону, осуществляется Брокером только по специальным выделенным линиям (номерам), определенным в Заявлении о присоединении к договору на оказание брокерских услуг на финансовом рынке ПАО АКБ «АВАНГАРД».

Любое подаваемое в устной форме по телефону Поручение на сделку, на срочную сделку рассматривается Брокером как исходящее от Клиента либо его Представителя, если передающее его лицо правильно указывает следующую информацию о Клиенте: фамилию, имя, отчество Клиента или полное наименование Клиента; фамилию, имя, отчество Представителя Клиента, индивидуальный регистрационный код Клиента; номер брокерского счета Клиента и иные данные, позволяющие Брокеру однозначно идентифицировать Клиента или его Представителя. Эта информация в обязательном порядке указывается Клиентом при любом обращении к Брокеру.

Клиент информируется о том, что Брокер ведет автоматическую запись телефонных переговоров, в ходе которых Клиент или его Представитель и Представитель Брокера достигают согласия о Существенных условиях, порядке и сроках исполнения Поручения Клиента, предоставлении Клиенту какой-либо услуги по Договору, а также при предоставлении Клиентам информации, предназначенной для обязательного информирования Клиентов – неквалифицированных инвесторов, в том числе о наличии проблем технического характера, препятствующих исполнению Поручения Клиента. Цифровая запись телефонных переговоров Клиента и Брокера, осуществляемая на

магнитном или ином носителе, служит в качестве доказательства в случае спора между Клиентом и Брокером. Данные записи хранятся у Брокера не менее 3 лет.

Клиент либо его Представитель вправе использовать для выставления заявок на совершение сделки информационную систему удаленного доступа QUIK. Для этого Клиент должен подписать с Брокером Дополнительное соглашение на обслуживание Клиентов ПАО АКБ «АВАНГАРД» в системе удаленного доступа QUIK. Брокер хранит в течение 3 (трех) лет имеющуюся информацию об IP (сетевых) адресах, поданных им самостоятельно через систему QUIK.

Брокер несет ответственность за создание препятствий к осуществлению ПФУ фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия сотрудников Брокера и ПФУ/Клиентов при получении последними финансовых услуг в рамках Договора, кроме случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов, нормативных актов и др.

Приложение № 1

Перечень мест обслуживания ПФУ

Офис	Адрес	Контактный телефон	Время работы (местное время)
Центральный офис	г. Москва, ул. Большая Якиманка, д. 1	(495) 234-98-98 (495) 737-73-73 (495) 234-23-24	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Санкт-Петербург – Обводный»	г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., д. 195	+7 (812) 318-00-78 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (812) 449-21-21 для юридических лиц: +7 (812) 449-44-49	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Санкт-Петербург – Ленинский»	г. Санкт-Петербург, Ленинский пр., д. 168	+7 (812) 449-29-30 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (812) 449-21-21 для юридических лиц: +7 (812) 449-44-49	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Архангельский»	г. Архангельск, ул. Выучейского, д. 25	+7 (8182) 21-16-67 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (8182) 20-01-02 для юридических лиц: +7 (8182) 20-00-33	пн-пт: 09:30-17:30
ДО «Астраханский»	г. Астрахань, ул. Красная Набережная, д. 27, лит. А, помещение 1	+7 (8512) 48-99-07 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (8512) 48-98-98 для юридических лиц: +7 (8512) 48-99-00	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Барнаульский»	г. Барнаул, ул. Гоголя, д. 83	+7 (3852) 63-36-84 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3852) 63-28-28 для юридических лиц: +7 (3852) 20-00-20	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Белгородский»	г. Белгород, ул. Гостенская, д. 2-а	+7 (4722) 78-32-94 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4722) 78-18-18 для юридических лиц: +7 (4722) 78-28-28	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Приморский»	г. Владивосток, ул. Светланская, д. 69	+7 (423) 260-84-51 Круглосуточная служба	пн-пт: 9:30-18:00

		клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (423) 260-88-33 для юридических лиц: +7 (423) 260-99-00	
ДО «Волгоградский»	г. Волгоград, ул. Рабоче-Крестьянская, д. 8а	+7 (8442) 49-40-40 (доб. 6225) Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (8442) 49-40-40 для юридических лиц: +7 (8442) 99-00-99	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Воронежский»	г. Воронеж, ул. Ф. Энгельса, д. 18	+7 (473) 255-25-75 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (473) 255-06-60 для юридических лиц: +7 (473) 255-55-95	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Екатеринбургский»	г. Екатеринбург, ул. Маршала Жукова, д. 6	+7 (343) 311-22-01 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (343) 311-22-99 для юридических лиц: +7 (343)-311-55-44	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Ивановский»	г. Иваново, ул. Парижской Коммуны, д. 16	+7 (4932) 47-14-31 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4932) 47-10-10 для юридических лиц: +7 (4932) 30-30-77	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Ижевский»	г. Ижевск, ул. Максима Горького, д. 64	+7 (3412) 65-57-05 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3412) 65-53-65 для юридических лиц: +7 (3412) 65-57-65	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Иркутский»	г. Иркутск, ул. Дзержинского, д. 20	+7 (3952) 21-45-00 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3952) 33-33-99 для юридических лиц: +7 (3952) 44-33-44	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Казанский»	г. Казань, ул. Толстого, д. 41	+7 (843) 238-13-59 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (843) 236-37-37 для юридических лиц:	пн-пт: 09:30-17:30

		+7 (843) 236-93-93	
ДО «Калининградский»	г. Калининград, Московский пр., д. 42-44-46	+7 (4012) 53-09-49 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4012) 99-99-00 для юридических лиц: +7 (4012) 99-93-93	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Кировский»	г. Киров, ул. Орловская, д. 26А	+7 (8332) 37-71-10 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (8332) 65-10-00 для юридических лиц: +7 (8332) 37-22-73	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Костромской»	г. Кострома, пр. Мира, д. 37-39/28	+7 (4942) 64-07-07 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4942) 64-07-77 для юридических лиц: +7 (4942) 64-07-00	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Краснодарский»	г. Краснодар, ул. Карасунская, д.89 / ул. Коммунаров, д.106	+7 (861) 298-00-91 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (861) 298-99-99 для юридических лиц: +7 (861) 298-00-00	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Красноярский»	г. Красноярск, пр. Мира, д. 10	+7 (391) 291-81-28 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (391) 291-80-00 для юридических лиц: +7 (391) 291-89-99	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Курганский»	г. Курган, ул. Гоголя, д. 17/1	+7 (3522) 45-99-16, 45-72-98 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3522) 45-77-30 для юридических лиц: +7 (3522) 45-73-00	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Курский»	г. Курск, ул. Ватутина, д. 23	+7 (4712) 39-09-93 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4712) 39-09-99 для юридических лиц: +7 (4712) 39-05-05	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Липецкий»	г. Липецк, ул. Октябрьская, д. 24	+7 (4742) 25-54-00 Круглосуточная служба клиентской поддержки:	пн-пт: 09:30-18:00

		для частных лиц: +7 (4742) 25-55-22 для юридических лиц: +7 (4742) 25-55-33	
ДО «Магаданский»	г. Магадан, ул. Пролетарская, д. 17	+7 (4132) 60-98-29 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4132) 60-30-00 для юридических лиц: +7 (4132) 65-90-90	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Магнитогорский»	г. Магнитогорск, пр. Ленина, д. 88	+7 (3519) 58-02-44 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3519) 58-00-33 для юридических лиц: +7 (3519) 58-00-99	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Набережные Челны»	г. Набережные Челны, пр. Вахитова, д. 20Б, ТЦ «Панорама»	+7 (8552) 53-42-99 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (8552) 53-43-33 для юридических лиц: +7 (8552) 53-43-13	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Нижегородский»	г. Н. Новгород, ул. Ульянова, д. 26/11	+7 (831) 416-63-32 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц +7 (831) 416-63-33 для юридических лиц +7 (831) 416-63-30	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Нижний Тагил»	г. Нижний Тагил, пр. Ленина, д. 21 Б	+7 (3435) 47-18-80 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3435) 42-33-33 для юридических лиц +7 (3435) 47-18-88	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Новокузнецкий»	г. Новокузнецк, ул. Кирова, д. 52А	+7 (3843) 77-08-20 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3843) 77-88-77 для юридических лиц: +7 (3843) 77-77-73	пн-пт: 09:30-17:30
ДО «Новосибирский»	г. Новосибирск, ул. 1905 года, д. 18	+7 (383) 328-11-05 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (383) 328-08-88 для юридических лиц: +7 (383) 328-13-33	пн-пт: 09:30-17:30
ДО «Омский»	г. Омск, пр. Маркса,	+7 (3812) 37-17-13	пн-пт:

	д. 12	Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3812) 37-11-77 для юридических лиц: +7 (3812) 40-80-00	09:30-18:00
ДО «Орловский»	г. Орел, ул. Покровская, д. 11, лит. Д	+7 (4862) 54-04-81, +7 (4862) 54-04-84 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4862) 54-24-24 для юридических лиц: +7 (4862) 73-44-77	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Оренбургский»	г. Оренбург, ул. Володарского, д. 20, ЦУМ «Оренбург»	+7 (3532) 77-57-52, +7 (3532) 77-58-53 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3532) 77-11-77 для юридических лиц: +7 (3532) 77-71-77	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Пензенский»	г. Пенза, ул. Бакунина / Плеханова, д. 20Б/34	+7 (8412) 59-59-44 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (8412) 44-00-55 для юридических лиц: +7 (8412) 59-59-49	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Пермский»	г. Пермь, ул. Ленина, д. 92	+7 (342) 259-98-97 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (342) 259-98-98 для юридических лиц: +7 (342) 259-98-99	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Ростовский»	г. Ростов-на-Дону, пр. Шолохова, д. 44	+7 (863) 283-50-03 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (863) 283-12-12 для юридических лиц: +7 (863) 291-77-77	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Рязанский»	г. Рязань, ул. Есенина, д. 38	+7 (4912) 28-44-66 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4912) 25-33-11 для юридических лиц: +7 (4912) 25-30-30	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Самарский»	г. Самара, ул. Чкалова, д. 44	+7 (846) 379-10-35 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (846) 379-10-33	пн-пт: 09:30-18:00

		для юридических лиц: +7 (846) 379-10-99	
ДО «Саратовский»	г. Саратов, ул. им. Радищева А.Н., д. 15а	+7 (8452) 30-92-03 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (8452) 30-98-98 для юридических лиц: +7 (8452) 30-99-93	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Ставропольский»	г. Ставрополь, ул. Ленина, д. 351	+7 (8652) 22-45-50 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (8652) 26-75-76 для юридических лиц: +7 (8652) 26-53-53	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Сургутский»	г. Сургут, пр. Ленина, д. 26	+7 (3462) 529-534 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3462) 529-529 для юридических лиц: +7 (3462) 529-539	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Тамбовский»	г. Тамбов, ул. Советская, д. 71	+7 (4752) 63-03-37 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4752) 63-03-33 для юридических лиц: +7 (4752) 63-03-30	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Тверской»	г. Тверь, Свободный пер., д. 9	+7 (4822) 33-15-70, +7 (4822) 33-16-24 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4822) 33-10-00 для юридических лиц: +7 (4822) 33-99-33	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Тольяттинский»	г. Тольятти, ул. Фрунзе, д. 8, Деловой центр «PLAZA»	+7 (8482) 53-65-60 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (8482) 68-18-18 для юридических лиц: +7 (8482) 51-15-00	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Томский»	г. Томск, Лесной пер., д. 8	+7 (3822) 70-12-65 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3822) 70-10-10 для юридических лиц: +7 (3822) 70-10-00	пн-пт: 09:30-17:30
ДО «Тульский»	г. Тула, ул. Советская, д. 59,	+7 (4872) 25-30-71 Круглосуточная служба	пн-пт: 09:30-18:00

	АТК «Профит»	клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4872) 25-11-11 для юридических лиц: +7 (4872) 25-35-77	
ДО «Тюменский»	г. Тюмень, ул. Урицкого, д. 36	+7 (3452) 59-29-73 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3452) 59-29-79 для юридических лиц: +7 (3452) 59-29-77	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Улан-Удэ»	г. Улан-Удэ, ул. Смолина, д. 54Б	+7 (3012) 28-70-71 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (3012) 33-33-30 для юридических лиц: +7 (3012) 28-70-70	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Уфимский»	г. Уфа, ул. М. Карима, д. 41	+7 (347) 226-05-10 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (347) 226-05-05 для юридических лиц: +7 (347) 226-09-09	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Хабаровский»	г. Хабаровск, ул. Дзержинского, д. 65	+7 (4212) 40-80-26 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4212) 40-80-20 для юридических лиц: +7 (4212) 40-80-30	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Чебоксарский»	г. Чебоксары, ул. Гагарина, д. 55	+7 (8352) 28-30-90 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (8352) 28-07-77 для юридических лиц: +7 (8352) 28-33-83	пн-пт: 09:00-18:00
ДО «Челябинский»	г. Челябинск, пр. Ленина, д.30	+7 (351) 200-62-42 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (351) 200-60-02 для юридических лиц: +7 (351) 200-60-20	пн-пт: 09:30-18:00
ДО «Ярославский»	г. Ярославль, пр. Октября, д. 17б	+7 (4852) 22-33-40 Круглосуточная служба клиентской поддержки: для частных лиц: +7 (4852) 22-33-33 для юридических лиц: +7 (4852) 22-77-77	пн-пт: 09:30-18:00