

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИНВЕСТИЦИОННЫХ УСЛУГАХ

- I Информация об АО «Citadele banka», его инвестиционных услугах и сопутствующих услугах
- II Информация о надежном держании финансовых инструментов и денежных средств клиента
- III Информация о системе защиты инвесторов и гарантий по вкладам
- IV Информация о финансовых инструментах и связанных с ними рисках
- V Применимые правовые акты. Рассмотрение претензий
- VI Удаленное заключение договора, посредством интернет-банка, и право на отказ
- VII Запись телефонных разговоров и коммуникации

### I Информация об АО «Citadele banka», его инвестиционных услугах и сопутствующих услугах

#### 1.1. Информация о Банке

Название:	АО «Citadele banka»
Юридический адрес:	Площадь Републикас 2а, Рига, Латвия, LV-1010
Телефон:	+37167010000
Факс:	+37167010001
Эл.почта:	info@citadele.lv
SWIFT-код:	PARXLV22
Адрес главного бюро по обслуживанию клиентов:	Площадь Републикас 2а, Рига, Латвия, LV-1010
Домашняя страница Банка:	www.citadele.lv

#### 1.2. Регистрационные данные и лицензии Банка

Единый регистрационный №:	40103303559
Орган регистрации:	Регистр предприятий Латвийской Республики
Дата регистрации:	30 июня 2010 года
Надзорный орган:	Комиссия по рынку финансов и капитала, адрес: ул. Кунгу 1, Рига, Латвийская Республика, LV-1050, телефон: +37167774800; факс +37167225755; эл. почта fktk@fktk.lv; адрес в интернете: www.fktk.lv
Лицензия:	на деятельность кредитного учреждения
Дата выдачи:	30 июня 2010 года
Регистрационный № лицензий Комиссии по рынку финансов и капитала:	06.01.05.405/280

#### 1.3. Язык и способы связи

Языком работы, ведения документации и связи в Банке является латышский<sup>1</sup> язык, однако Банк при необходимости может связаться с клиентом также на русском и английском языках. Клиенты могут связаться с Банком лично, по телефону или письменно, а также использовать соответствующие системы удаленного управления счетами согласно условиям заключенных договоров. Для осуществления сделок с финансовыми инструментами используются средства связи, оговоренные в договорах, заключенных между Банком и клиентом.

#### 1.4. Услуги, оказываемые Банком

Банк оказывает следующие инвестиционные услуги, связанные со сделками с финансовыми инструментами:

- прием и передача на исполнение распоряжений клиентов;
- исполнение распоряжений клиентов от имени клиентов;
- осуществление сделок от имени Банка.

Банк оказывает следующие сопутствующие инвестиционные услуги:

- держание финансовых инструментов;
- предоставление клиенту кредитов или займов для проведения сделок с финансовыми инструментами, если Банк вовлечен в сделку с финансовыми инструментами как вторая сторона сделки;
- услуги по обмену валюты, если они связаны с оказанием инвестиционных услуг.

Банк может оказывать услуги через привлеченного агента. Более подробная информация об оказываемых Банком инвестиционных и сопутствующих инвестиционных услугах доступна на сайте: [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv).

#### 1.5. Отчеты об оказанной услуге

Банк соблюдает нормативные акты Латвийской Республики и регулярно, в порядке и в сроки, установленные договорами, заключенными между Банком и клиентом, предоставляет клиенту отчеты об оказанных услугах.

#### 1.6. Информация о стоимости услуг и налогах

Комиссионное вознаграждение за оказанные Банком услуги определяется согласно прейскуранту Банка, за исключением случаев, когда комиссионное вознаграждение оговаривается в заключенном между Банком и клиентом договоре или определяется на основании отдельного соглашения. Прейскурант Банка доступен на

<sup>1</sup>Банк не обязан обеспечивать все документы, регулирующие деятельность Банка, политики, описание процессов, уведомления и т.п. на других языках.

сайте: [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv). Если у Банка возникли дополнительные расходы, связанные с оказанием услуг клиенту, клиент возмещает их Банку в соответствии с условиями договора, заключенного между Банком и клиентом.

Сделки клиента с финансовыми инструментами и доходы от подобных сделок могут облагаться налогами в случаях и в порядке, установленном правовыми актами Латвийской Республики и иностранных государств. В установленных законом случаях на Банк может быть возложена обязанность удерживать налог с платежа, причитающегося клиенту. Удержание налогов может осуществлять и иностранное финансовое учреждение согласно правовым актам иностранного государства. В случае удержания налогов Банк имеет право проводить конвертацию денежных средств в соответствии с условиями договора, заключенного между Банком и клиентом. Банк не обязан возмещать клиенту удержанный налог.

## **II Информация о надежном держании финансовых инструментов и денежных средств клиента**

### **2.1. Держание финансовых инструментов и денежных средств**

Осуществляя держание финансовых инструментов клиента, Банк держит их отдельно от своих финансовых инструментов, то есть вне баланса Банка, и финансовые инструменты, находящиеся в держании Банка, не могут быть использованы для выполнения обязательств Банка при неплатежеспособности Банка. Осуществляя держание денежных средств клиента, Банк держит их вместе со своими денежными средствами и денежными средствами других клиентов, то есть на балансе Банка, и они могут быть использованы для выполнения обязательств Банка, в том числе при неплатежеспособности Банка.

*Держание финансовых инструментов у третьего лица.* Банк имеет право использовать услуги третьих лиц (посредников) для держания финансовых инструментов и держать принадлежащие клиенту финансовые инструменты у третьего лица (посредника), особенно в случаях, когда клиент передал Банку в держание финансовые инструменты, эмитированные за пределами Латвии. Банк, принимая решение о третьем лице, у которого держать принадлежащие клиенту финансовые инструменты, с надлежащим умением и рачительностью оценивает компетенцию данного лица и его репутацию на финансовом рынке, а также требования действующих в соответствующей стране правовых актов или рыночную практику в отношении держания финансовых инструментов клиентов, которые могли бы неблагоприятно повлиять на интересы клиента. Банк раз в год повторно оценивает компетентность выбранного лица и условия держания финансовых инструментов клиента.

Держание финансовых инструментов у третьего лица может привести к рискам полной или частичной потери или недоступности финансовых инструментов для клиента, рискам обращения требований иных лиц, в том числе, но не только, связанные с:

- неплатежеспособностью третьего лица;
- держанием финансовых инструментов клиента на номинальном счете, на котором совместно учитываются финансовые инструменты нескольких клиентов;
- невозможностью идентифицировать финансовые инструменты, принадлежащие клиенту отдельно от финансовых инструментов, принадлежащих третьему лицу;
- тем, что к держанию финансовых инструментов могут быть применены правовые акты другого государства, в том числе они могут быть не прогнозируемо интерпретированы или применены, вследствие чего права клиента в отношении финансовых инструментов, принадлежащих клиенту могут отличаться от прав, установленных правовыми актами Латвийской Республики;
- тем, что держание финансовых инструментов регулируется договором, заключенным между Банком и третьим лицом, который подчинен юрисдикции иностранного государства, и в отношении которого могут быть применены правовые акты другого государства, в том числе менее благоприятные для клиента по сравнению с правами, существующими в Латвийской Республике;
- решениями исполнительной, законодательной или судебной власти соответствующей юрисдикции, в том числе изменениями законодательства, решениями надзорного органа, решениями налоговой администрации, которые могут затронуть права клиента на принадлежащие клиенту финансовые инструменты и могут существенно отличаться от законов Латвийской Республики;
- противоправным, не соответствующим практике или недобросовестным действием третьего лица.

В обычной практике Банк держит принадлежащие клиенту финансовые инструменты у такого третьего лица, которое подчиняется действующим в соответствующей стране требованиям о раздельном держании финансовых инструментов клиента и находится под надзором, однако, в отдельных случаях, когда:

- 1) характер финансового инструмента или связанной с ним инвестиционной услуги требует его передачи в держание третьему лицу в определенной стране или
- 2) в держании находятся финансовые инструменты профессионального клиента, и клиент письменно потребовал от Банка передать их в держание третьему лицу в определенной стране,

Банк имеет право передать принадлежащие клиенту финансовые инструменты третьему лицу, зарегистрированному в иностранном государстве, в котором не регулируется держание финансовых инструментов в пользу третьих лиц (в том числе не обеспечивается раздельное держание). Держание финансовых инструментов у лиц, зарегистрированных в таких странах, может дополнительно к выше перечисленному привести к другим рискам для клиента. В результате наступления указанных рисков клиент может понести непредвиденные убытки.

Банк использует услуги третьих лиц для держания принадлежащих клиенту финансовых инструментов на основании заключенных договоров. В отдельных случаях, принимая во внимание сложившуюся практику, или особенности услуг, предлагаемых со стороны третьих лиц, в отношении принадлежащих клиенту финансовых

инструментов могут быть установлены обременения, в том числе право взаимозачета, залоговое право, или могут не выдаваться свидетельства об отсутствии обременений в отношении принадлежащих клиенту финансовых инструментов, если третье лицо (посредник) использует услуги привлеченных им лиц. Права на отягощение, залог или взаимозачет в отношении финансовых инструментов клиента могут быть предоставлены третьей стороне в тех случаях, когда этого предусмотрено иностранным законодательством или если такие права связаны с клиентом или предоставлением услуг клиенту. Поэтому, Банк не может гарантировать клиенту, что эмитированные за пределами Латвии финансовые инструменты не обременены правами и обязательствами третьих лиц.

*Держание зарегистрированных за пределами Европейского союза (ЕС) финансовых инструментов.* Приобретение и держание зарегистрированных за пределами Европейского союза финансовых инструментов связано с дополнительными рисками, возникающими из-за различий в иностранном регулировании.

Например, в такой стране как США регулирование в отношении держания финансовых инструментов в пользу другого лица и понимание о раздельном держании принадлежащих клиентам финансовых инструментов отличаются от существующего в Латвии и может неблагоприятно повлиять на интересы клиента.

Несмотря на то, что Банк обеспечивает отдельную идентификацию финансовых инструментов своих клиентов от финансовых инструментов держателя финансовых инструментов (посредника) в США, все же, в понимании Банка, такое положение вещей не предоставляет достаточной защиты для этих финансовых инструментов. Такой посредник для держания финансовых инструментов клиентов Банка может привлечь других посредников и зарегистрировать финансовые инструменты на их имя. В случае неплатежеспособности посредника или аналогичного процесса, существует риск невозвращения в полном объеме принадлежащих клиентам Банка финансовых инструментов. Клиентам может быть выплачена только часть финансовых инструментов или их стоимости в соответствии с требованиями законодательства США. В таком случае Банк между клиентами распределит только фактически полученные средства пропорционально клиентам, на которых распространяются выплаты.

Принимая во внимание то, что в США Банк не является зарегистрированным брокером и членом Корпорации защиты инвесторов в ценные бумаги (Securities Investor Protection Corporation) США, Банк не гарантирует, что применяемая в США система защиты инвесторов будет распространяться и на клиентов Банка.

Принимая решение о приобретении или держании финансовых инструментов, зарегистрированных вне Европейского союза, Банк призывает оценить связанные с этим риски, так как в случае их наступления клиент может понести ущерб и дополнительные расходы.

### **III Информация о системе защиты инвесторов и гарантий по вкладам**

**К принадлежащим клиенту финансовым инструментам, которые учитываются в Банке, применим Закон о защите инвесторов при выполнении установленных правовыми актами условий. В свою очередь, к принадлежащим клиенту денежным средствам, которые учитываются в Банке (в том числе на счетах денежных средств для проведения сделок с финансовыми инструментами), применим Закон о гарантии вкладов при выполнении установленных правовыми актами условий.**

#### **3.1. Участие в системе защиты инвесторов**

Банк является участником системы защиты инвесторов Латвийской Республики. Клиент может получить компенсацию за безвозвратно потерянные финансовые инструменты, а также за убытки, вызванные невыполненной инвестиционной услугой в ситуации, когда Банк не в состоянии в полном объеме и в сроки выполнить свои обязательства перед клиентом. При этом, это неприменимо к случаям, когда невыполнение инвестиционной услуги произошло во время обычной деятельности Банка. Размер компенсации составляет 90% от стоимости безвозвратно потерянных финансовых инструментов или от убытков, вызванных невыполненной инвестиционной услугой, но не более 20 000 евро.

Заявка на получение компенсации должна быть подана в течение года с того момента, как клиенту стало известно, что Банк не выполнил свои вышеуказанные обязательства, но не позднее чем в течение пяти лет со дня невыполнения обязательств.

Компенсация не выплачивается:

- 1) лицу, в связи со сделками которого принят осуждающий приговор по уголовному делу о легализации средств, полученных преступным путем;
- 2) участникам системы защиты инвесторов, страховым обществам, инвестиционным обществам или другим инвесторам, сообщившим, что являются профессиональным инвестором, или признаваемым таковым;
- 3) лицам, состоящим в одном концерне с участником системы защиты инвесторов;
- 4) пенсионным фондам;
- 5) государству и самоуправлениям;
- 6) членам совета или правления участника системы защиты инвесторов, руководителю ревизионной комиссии и членам данной комиссии, руководителю управления внутренней ревизии и членам данного управления, лицам, которые несут ответственность за ревизию бухгалтерских документов участника системы защиты инвесторов или действуют от его имени, другим сотрудникам участника системы, которые уполномочены, планировать, управлять и контролировать деятельность участника системы и нести ответственность за данные действия, лицам, которые прямо или опосредованно владеют более чем пятью процентами от капитала участника системы, а также лицам, которые являются родственниками первой степени или супругами вышеупомянутых лиц;

- 7) лицам, в отношении которых Комиссия по рынку финансов и капитала установила, что основываясь на особые условия индивидуально заключённых договоров, данные лица получили высокие процентные ставки, или финансовые концессии, вызвали, либо использовали в своих интересах обстоятельства, которые послужили причиной финансовых трудностей участника системы защиты инвесторов, либо способствовали ухудшению его финансового состояния.

Защита инвесторов не действует в случаях, когда клиент терпит убытки из-за изменений цен финансовых инструментов или потому, что финансовые инструменты стали неликвидными либо действия с ними ограничены.

Закон Латвийской Республики о защите инвесторов (на латышском языке) доступен на сайте Комиссии по рынку финансов и капитала: <http://www.fktk.lv/lv/tiesibu-akti/finansu-instrumentu-tirgus/likumi/>

Более подробная информация о системе защиты инвесторов (на латышском языке) доступна на сайте Комиссии по рынку финансов и капитала <http://www.fktk.lv/lv/>, в разделе «Klientu aizsardzība»/«Защита клиентов»/.

### **3.2. Участие в системе гарантий по вкладам**

Банк является участником системы гарантий по вкладам Латвийской Республики. Независимо от дня внесения вклада гарантированное возмещение одному вкладчику за вклад в учреждение, привлекающее вклады, соответствует размеру вклада, но не превышает 100 000 евро. Гарантированное возмещение выплачивается в евро.

В дополнение к вышеизложенному, к одному вкладчику может быть применено дополнительное гарантированное возмещение в размере не более 200 000 евро в течение трех месяцев со дня внесения изначального вклада по вкладам физических лиц: 1) которые состоят из денежных сумм от сделок с недвижимым имуществом, предназначенным для проживания лица, которому оно принадлежит; 2) которые состоят из выплаченных лицу социальных пособий, компенсаций и вкладов, предусмотренных для иных социальных целей в установленных нормативными актами случаях; 3) которые выплачены в качестве компенсации за вред криминального характера или несправедливое осуждение лица в порядке, установленном нормативными актами.

Если у клиента несколько вкладов, все эти вклады суммируются, чтобы подсчитать один покрываемый вклад. Право клиента как вкладчика на гарантированное возмещение и те его обязательства, существующие к привлекающему вклады учреждению, срок выполнения которых наступит до того дня или в тот день, когда наступила недоступность вкладов, погашаются путем взаимозачета, и это учитывается при вычислении гарантированного возмещения.

Гарантированное возмещение выплачивается вкладчику, который в соответствии с положениями Закона Латвийской Республики о гарантии вкладов имеет право на получение гарантированного возмещения. Выплаты гарантированного возмещения определяются в соответствии с информацией, которая имеется в бухгалтерских регистрах привлекающего вклады учреждения на день наступления недоступности вкладов, и выплаты производит Комиссия по рынку финансов и капитала или ее уполномоченное лицо.

Если недоступность вкладов наступила до 31 декабря 2018 года, выплата гарантированного возмещения начинается в течение 20 рабочих дней. Если недоступность вкладов наступила с 1 января 2019 по 31 декабря 2020 года, выплата гарантированного возмещения начинается в течение 15 рабочих дней. Если недоступность вкладов наступила с 1 января 2021 по 31 декабря 2023 года, выплата гарантированного возмещения начинается в течение 10 рабочих дней.

Вкладчик утрачивает право требования по отношению к фонду гарантий вкладов о выплате гарантированного возмещения в день, когда завершается процесс ликвидации привлекающего вклады учреждения, но не позднее чем в течение пяти лет со дня окончания обстоятельств, являющихся основанием для отказа в выплате гарантированного возмещения согласно Закону о гарантии вкладов.

Недоступность вкладов – это неспособность привлекающего вклады учреждения выплатить вклады, если наступило хотя бы одно из нижеперечисленных обстоятельств или несколько подобных обстоятельств независимо от последовательности их наступления:

- а) суд объявил привлекающее вклады учреждение неплатежеспособным,
- б) Комиссия по рынку финансов и капитала аннулировала разрешение (лицензию) на деятельность кредитного учреждения,
- в) Комиссия по рынку финансов и капитала констатировала, что привлекающее вклады учреждение не в состоянии выплатить вкладчику вклад, и приняла решение о наступлении недоступности вкладов.

Закон Латвийской Республики о гарантии вкладов (на латышском языке) доступен на сайте Комиссии по рынку финансов и капитала: <http://www.fktk.lv/lv/tiesibu-akti/kreditiestades/likumi/476-noguldijumu-garantiju-likums.html>

Более подробная информация о фонде гарантий вкладов (на латышском языке) доступна на сайте Комиссии по рынку финансов и капитала <http://www.fktk.lv/lv/>, в разделе «Klientu aizsardzība»/«Защита клиентов».

## **IV Информация о финансовых инструментах и связанных с ними рисках**

### **5.1. Описание рисков**

Банк обращает внимание клиента на риски, связанные с вложениями и сделками с финансовыми инструментами, и предупреждает о возможных убытках, которые могут возникнуть при получении инвестиционных и сопутствующих инвестиционных услуг. В результате наступления риска клиент может потерпеть убытки (в том числе потерять изначально инвестированную сумму, то есть основную сумму) и/или не достичь запланированных инвестиционных целей. В отдельных случаях размер убытков может значительно превысить изначально инвестированные средства.

Клиент должен обратить особое внимание на все риски, связанные с финансовыми инструментами, а также самостоятельно оценить их приемлемость для достижения своих целей. Клиент осознает, что он сам принимает на себя все риски, связанные с финансовыми инструментами и сделкам с ними, и Банк не обязан брать на себя убытки, которые возникли у клиента в результате наступления данных рисков.

Банк информирует, что приведенный ниже перечень рисков не является исчерпывающим и включает в себя лишь наиболее существенные из них, и в ходе совершения сделок у клиента могут возникнуть и другие риски. Все нижеперечисленные риски прямо или косвенно могут повлиять на финансовый инструмент и его стоимость, что следует оценивать клиенту при принятии любого инвестиционного решения.

Государственный или политический риск: риск того, что инвестор может понести убытки, в т.ч. полностью или частично потерять свои вложения, в связи с ограничениями торговли валютой или финансовыми инструментами из-за событий, влияющих на политическую, экономическую стабильность или дальнейшее развитие страны или региона, в т.ч. коррупция в административной и финансовой системе страны, введение санкций в отношении государства в целом или в отношении какого-либо лица, в т.ч. в связи с предотвращением терроризма или легализации средств, добытых преступным путем. Изменение политической ситуации может быть стремительным и непрогнозируемым, и негативно повлиять на права инвестора.

Риск, связанный с изменениями правовых актов и/или налогового режима: риск того, что инвестор может потерпеть убытки и понести другие расходы, если изменения в налоговой сфере, правовых актах, фискальной, монетарной или иной политике отрицательно влияют на финансовые инструменты инвестора, их стоимость, держание, на налоги, которые нужно платить в связи с финансовыми инструментами, на доходность сделки, регулирование права собственности и т.п., или запрещают инвестору свободно распоряжаться своим вложением.

Риск применения правовых актов иностранных государств: риск того, что инвестор может потерпеть убытки, в т.ч. полностью или частично потерять свое вложение, если к сделкам, финансовым инструментам инвестора, держанию, учету финансовых инструментов применяются правовые акты иностранных государств и практика рынка (напр., в случаях, когда эмитент финансовых инструментов, депозитарий, другой держатель финансовых инструментов или вторая сторона сделки находится в иностранном государстве), которые могут предусматривать различные (в т.ч. менее благоприятные) условия защиты инвестора, держания финансовых инструментов, исполнения распоряжений и др. условия, которые могут быть неясными, неоднозначно интерпретируемыми, а также могут подвергаться постоянным изменениям или ограничениям.

Риск эмитента: риск того, что инвестор может потерпеть убытки, если стоимость финансовых инструментов уменьшится в связи с неспособностью соответствующего эмитента выполнять взятые на себя обязательства, слабыми финансовыми показателями, экономическими осложнениями или другими подобными событиями, в т.ч. неплатежеспособностью эмитента.

Риск посредника: возникновение убытков в результате действия и/или бездействия посредника (в т.ч. в результате мошенничества со стороны посредника, халатности, ненадлежащего учета находящихся в держании посредника финансовых инструментов и/или денежных средств и т.п.), а также в связи с тем, что посредник или привлеченное им лицо, используют активы инвесторов, в т.ч. в сделках с другими лицами, закладывают активы инвесторов (или их часть), применяют право взаимозачета или каким-либо иным образом обременяют правами и обязательствами третьих лиц, в результате чего инвестор может полностью и безвозвратно лишиться всех активов (или их части), либо возможность инвестора свободно распоряжаться активами будет значительно затруднена.

Риск неплатежеспособности посредника (и др. риск особого административного режима): полная или частичная потеря принадлежащих инвестору финансовых инструментов, длительная недоступность, труднодоступное или невозможное исполнение распоряжений, невозможность реализовать связанные с финансовыми инструментами права, или недоступность информации в связи с неплатежеспособностью посредника (или субпосредника), в держании которого находятся финансовые инструменты или который участвует в исполнении распоряжений или расчетов, или в связи с другим процессом, органичивающим или приостанавливающим его деятельность.

В отношении держания финансовых инструментов может применяться иностранное законодательство или практика рынка, которые могут существенно отличаться от имеющейся в Латвии, а права инвестора на финансовые инструменты могут затрагивать непредсказуемые решения законодательного, исполнительного или судебного органа соответствующей страны. Инвестор может не вернуть финансовые инструменты, а их стоимость в рамках неплатежеспособности посредника может быть компенсирована (или частично компенсирована) в деньгах, определяя стоимость финансовых инструментов в соответствии с правовыми актами соответствующего иностранного государства. В этом случае Банк распределяет только фактически полученные от посредника средства пропорционально клиентам, на которых распространяются выплаты. В случае неплатежеспособности или другого подобного процесса в отношении посредника существует риск невозвращения ни финансовых инструментов, ни их стоимости в денежной форме.

Риск держания зарегистрированных за пределами Европейского союза (ЕС) финансовых инструментов: в отдельных странах (например, в Соединенных Штатах Америки, Российской Федерации), не входящих в ЕС, может отличаться или быть неполным регулирование в отношении держания финансовых инструментов в пользу других лиц, а требования в отношении раздельного держания принадлежащих клиентам финансовых инструментов могут отсутствовать или отличаться от существующих в Латвии.

В качестве собственника финансовых инструментов может рассматриваться не клиент Банка, а Банк, его посредник или привлеченное посредником другое лицо (субпосредник), и принадлежащие клиенту Банка финансовые инструменты могут быть обременены или отчуждены, считая таковые собственностью лица, на имя которого они зарегистрированы за рубежом несмотря на то, что Банк сообщил посреднику, что он будет держателем принадлежащих клиентам Банка финансовых инструментов.

Даже если национальное законодательство отдельных стран предусматривает для профессиональных участников иностранного рынка, таких как Банк, возможность открытия номинальных счетов для держания принадлежащих клиентам финансовых инструментов, то из-за специфики таких стран или эмитентов финансовых инструментов не

всегда такие счета открываются, например, в Российской Федерации. В результате несовершенства в системе держания финансовых инструментов, деятельности посредников, эмитентов финансовых инструментов, к сделкам, доходам от сделок или к событиям финансовых инструментов могут применяться так же несоответствующие налоговые ставки.

**Риск невыполнения обязательств:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки, если участник финансового рынка, имеющий обязательства перед инвестором или перед Банком в пользу инвестора, не выполняет взятые на себя обязательства, является неплатежеспособным или его деятельность приостановлена либо ограничена.

**Рыночный риск:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки в связи с переоценкой финансовых инструментов в результате изменения их рыночной цены. Рыночная цена может меняться в результате изменений валютного курса, процентных ставок или под влиянием других факторов. Рыночный риск включает в себя ценовой, валютный риск, риск процентных ставок и риск ликвидности.

**Ценовой риск:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки в связи с колебаниями цены финансовых инструментов.

**Валютный риск:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки в связи с колебаниями рыночного валютного курса, что может как увеличить, так и уменьшить прибыль или убытки, которые получены в иностранной валюте.

**Риск процентных ставок:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки в связи с неблагоприятными колебаниями рынка, в результате которых меняются процентные ставки на финансовом рынке.

**Риск ликвидности:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки в связи с недостаточной ликвидностью рынка, в результате чего затруднена или невозможна покупка или продажа финансовых инструментов, в т.ч. в желаемое для инвестора время и по желаемой цене.

**Информационный риск:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки в связи с тем, что недоступна подлинная, полная и всесторонняя информация о курсах валют, ценах на финансовые инструменты, рыночных тенденциях, событиях, финансовом положении эмитента и других факторах.

**Риск неэффективности размещения распоряжений:** ситуация на рынке не всегда позволяет исполнить направленные на ограничение ущерба распоряжения инвестора по упомянутым в них ценам.

**Риск, связанный с торговлей вне торговой сессии:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки, если распоряжение, поданное после окончания торговой сессии, будет утрачено, не выполнено или выполнено с опозданием либо по неадекватной цене.

**Риск, связанный с внебиржевыми сделками:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки в связи с тем, что сделки вне биржи не подпадают под конкретные нормативные критерии (как на биржах) и соответствующее регулирование, и в результате этого совершение таких сделок может быть прервано или осуществляться не на постоянной основе, может быть затруднена или невозможна ликвидация конкретной позиции и/или объективная оценка стоимости финансовых инструментов, а также определение и осознание всех рисков, связанных со сделкой.

**Риск торговли с использованием маржинального плеча:** риск того, что инвестор может потерпеть значительные убытки, которые могут многократно превысить величину изначального вложения, в т.ч. лишиться любых других дополнительно вложенных средств для поддержания открытой позиции, поскольку в маржинальной торговле используется механизм маржинального плеча, который не только дает возможность заключать сделки на сумму, превышающую предоставленное обеспечение (премия, депозит), но и значительно увеличивает возможные убытки в случае неблагоприятного изменения ситуации на финансовом рынке.

**Системный риск:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки в связи с действием или бездействием бирж, системы держания финансовых инструментов и депозитариев, лиц, производящих расчеты, держателей финансовых инструментов и других учреждений, в результате чего данные учреждения не выполняют свои обязательства перед инвесторами, затрудняется проведение расчетов и перечислений либо находящиеся в держании этих учреждений финансовые инструменты утрачиваются безвозвратно.

**Риск внутренней рекапитализации ("Bail-in"):** риск, связанный с кредитными учреждениями и инвестиционными компаниями, в связи с режимом урегулирования, предусмотренным директивой Европейского Союза № 2014/59/ЕС об установлении рамок санации и урегулировании кредитных учреждений и инвестиционных компаний.

В случае финансовых проблем кредитного учреждения или инвестиционной компании, первые, кто могут быть вынуждены принять на себя убытки, это акционеры, и кредиторы фирмы, в том числе держатели облигаций. Влияние режима урегулирования эмитента на ситуацию каждого инвестора и кредитора, зависит от его ранга в иерархии кредиторов, и этот ранг, возможно, изменится в связи с введением предпочтений вкладчиков. Держатели необеспеченных долговых ценных бумаг окажутся в менее благоприятной ситуации, чем вкладчики или держатели обеспеченных долговых ценных бумаг. В случае осуществления компетентным надзорным органом Евросоюза прав списания или конвертации: i) непогашенные обязательства кредитного учреждения могут быть списаны, в том числе до нуля, долговой финансовый инструмент может быть конвертирован в акции или другие инструменты собственности, ii) срок погашения долговых ценных бумаг, процентная ставка или срок исполнения обязательств могут быть изменены и платежи приостановлены на какой то период, iii) активы кредитного учреждения могут быть переведены в другой банк или бизнес продан, что может ограничить способность кредитного учреждения исполнить свои обязательства по отношению к инвесторам и кредиторам.

**Риск электронной торговли:** риск того, что инвестор может потерпеть убытки в связи с тем, что электронная торговля может отличаться от обычной торговли, а также от электронной торговли в различных системах, что она подвержена дополнительным рискам, связанным с возможными повреждениями аппаратного и программного обеспечения или помехами в его работе, неправильным отображением информации, в результате чего поданные распоряжения могут быть выполнены неправильно, с опозданием или не быть выполнены вообще.

Риск использования торговой платформы: для использования торговой платформы, в т.ч., используя такую для подачи распоряжений, характерны дополнительные риски, которые могут возникнуть из-за ошибок, сбоев в работе платформы, разрыва соединения, скорости реагирования платформы, недостатков и т.п. обстоятельств, из-за ошибок в передаче/приеме, пропажи, задержки, неисполнения, несвоевременного исполнения распоряжений, несанкционированного доступа третьих лиц, искажения данных и т.д.. Правила работы и использования торговой платформы определяет собственник платформы (это не Банк), который без предупреждения может ограничить или приостановить работу платформы.

Ошибки или нарушения в работе торговой платформы могут вызвать так же повреждения платформы, несовершенство программного обеспечения, вирусы. Из-за повреждений или ошибок платформы информация, которая в ней хранится о клиенте и распоряжениях, может стать доступной третьим лицам. Все сделанные выводы и совершенные действия на основании информации, доступной на платформе, осуществляются исключительно при взятии на себя всех рисков клиентом, и Банк не несет никакой ответственности за ущерб, возникший в результате использования подобной информации.

Риск средств связи: риск потерпеть убытки, возникшие в результате помех в работе, повреждений или ошибок информационных, электронных систем или систем удаленного обслуживания, а также в связи с несанкционированным доступом третьих лиц. В результате распоряжения могут быть не поданы на исполнения, утеряны или не выполнены и инвестор не сможет реализовать свою торговую стратегию купить или продать финансовые инструменты, открыть или закрыть открытые позиции, и получить ожидаемую прибыль. Информация может быть не доступна или попасть к третьим лицам. Инвестору вне рабочего времени брокеров Банка могут быть не доступны финансовые рынки, время работы которых превышает рабочее время Банка (например, США, Канада и Япония, а также круглосуточная торговля FOREX). Инвестор может понести убытки, если вне рабочего времени Банка не доступен ни один канал связи для продажи принадлежащих инвестору финансовых инструментов или закрытия открытых позиций и ситуация на рынке ухудшается. В случае использования инвестором торговой платформы, Банк не гарантирует постоянный и бесперебойный доступ к платформе.

Риск, связанный с передачей прав собственности - в сделке РЕПО клиент передает свои права собственности на ценные бумаги Банку. Права собственности клиента заменяются требованием о возврате того же количества ценных бумаг. Передав права собственности Банку, клиент не сможет реализовать некоторые права связанные с ценными бумагами. Ценные бумаги, проданные Банку, не хранятся в соответствии с обязательством раздельного держания. В случае неплатежеспособности Банка клиент может не иметь возможности получить такое же количество ценных бумаг или доходов, например, дивиденды, и не может быть в состоянии восстановить полную стоимость ценных бумаг.

Другие риски: риск того, что инвестор может потерпеть убытки при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (например, стихийные бедствия, военные действия, забастовки и др.), при наличии неверной или неполной информации об эмитенте, установленных государством санкций и судебных приговоров по отношению к эмитенту или любому из партнеров по сделкам и тому подобных событий, которые могут существенно снизить стоимость вложенных средств.

## 5.2. Описание финансовых инструментов и присущие им риски

Название	Краткое описание финансового инструмента (ФИ)	Основные риски соответствующего ФИ
<b>Облигации / Долговые ценные бумаги</b>	<p>Облигации (долговые ценные бумаги) – это ценные бумаги, удостоверяющие обязательство эмитента в определенный срок (сроки) выплатить собственнику облигации купон (доход), который представляет собой фиксированный процент от номинальной стоимости облигации, а по окончании срока обращения облигации погасить облигацию (выплатить номинальную стоимость облигации).</p> <p>Эмитент публикует в эмиссионном проспекте сроки, процентные ставки, обеспечение и другие существенные условия или индивидуально договаривается с покупателем.</p>	<p>Риск эмитента, риск невыполнения обязательств, рыночный риск, ценовой риск, риск ликвидности, риск, связанный с изменениями правовых актов и/или налогового режима, риск электронной торговли, системный риск, риск посредника, риск применения правовых актов иностранного государства, риск неплатежеспособности посредника, риск держания финансовых инструментов, зарегистрированных за пределами Европейского Союза, риск внутренней рекапитализации, риск использования торговой платформы. Возможен также риск того, что облигации будут погашены досрочно согласно условиям эмиссии, и др.</p> <p>Риск, связанный с вложениями в субординированные облигации, который может возникнуть в случае неплатежеспособности эмитента. Требования держателей субординированных облигаций удовлетворяются после удовлетворения требований всех других кредиторов, но перед требованиями акционеров. Таким образом, в случае неплатежеспособности или ликвидации эмитента держатели субординированных облигаций менее защищены от неблагоприятных последствий, чем держатели обычных облигаций и другие кредиторы.</p>

Название	Краткое описание финансового инструмента (ФИ)	Основные риски соответствующего ФИ
<b>Акция</b>	Акция – это ценная бумага, удостоверяющая участие акционера в уставном капитале общества. Акции дают их собственнику право получить часть прибыли акционерного общества (дивиденды) или ликвидационные квоты, если акционерное общество ликвидируется. Доход от акций состоит из дивидендов, размер которых чаще всего определяется собранием акционеров, решающим о распределении прибыли акционерного общества.	Риск эмитента, ценовой риск, рыночный риск, риск ликвидности, риск, связанный с изменениями правовых актов и/или налогового режима, риск применения правовых актов иностранного государства, риск невыполнения обязательств, риск электронной торговли, системный риск, риск посредника, риск неплатежеспособности посредника, риск держания финансовых инструментов, зарегистрированных за пределами Европейского союза, “ <i>bail in</i> ” риск, риск использования торговой платформы, риск неэффективности размещения распоряжений и др.
<b>Удостоверение вложения инвестиционных фондов</b>	<p>Удостоверение вложения – это ценная бумага, удостоверяющая участие инвестора в инвестиционном фонде.</p> <p>Инвестиционные фонды – это институты коллективных вложений, аккумулирующие вложения, которые вносит каждый индивидуальный инвестор. Аккумулированными в инвестиционном фонде средствами управляет компания по управлению вложениями в соответствии с проспектом фонда, правилами управления и др. учредительными документами фонда. Активы инвестиционного фонда могут быть вложены в акции, облигации или другие финансовые инструменты, а также в недвижимость и другие объекты в зависимости от вида фонда.</p> <p>Инвестиционные фонды могут быть закрытого типа. Чаще всего инвестиционный фонд закрытого типа отличается от типичного инвестиционного фонда тем, что компании, управляющей инвестиционным фондом закрытого типа, запрещается откупать обратно удостоверения вложения и/или инвестиционный фонд закрытого типа выпускает определенное число инвестиционных удостоверений всего один раз. Удостоверения вложения инвестиционных фондов закрытого типа могут не торговаться на бирже.</p>	<p>Риск эмитента, риск невыполнения обязательств, рыночный риск, ценовой риск, риск ликвидности, риск, связанный с изменениями правовых актов и/или налогового режима, риск применения правовых актов иностранного государства, риск электронной торговли, системный риск, риск посредника, риск, связанный с внебиржевыми сделками, риск неплатежеспособности посредника, риск держания финансовых инструментов, зарегистрированных за пределами Европейского союза, риск использования торговой платформы.</p> <p>Риск инвестиционного фонда зависит от финансовых инструментов и активов, которые фонд приобретает, и от инвестиционной политики, описанной в учредительных документах фонда.</p>
<b>Индексные фонды, торгуемые на биржах (Exchange Traded Fund (ETF))</b>	<p>Индексные фонды, торгуемые на биржах – это финансовые инструменты, отражающие динамику стоимости определенного пула активов, например, стоимость определенного индекса акции. Торгуемый на бирже фонд может приобрести этот пул активов или обеспечить экспозицию в отношении него, используя производные финансовые инструменты. Структура некоторых торгуемых на бирже индексных фондов предусматривает возможность кредитного плеча или коротких позиции ФИ. Доли ETF продаются/покупаются на регулируемых рынках, как и акции.</p> <p>Инвестор обязан внимательно изучить все условия, права и обязательства в отношении каждого конкретного</p>	Риск эмитента, риск невыполнения обязательств, рыночный риск, ценовой риск, риск ликвидности, риск, связанный с изменениями правовых актов и/или налогового режима, риск применения правовых актов иностранного государства, риск, связанный с торговлей вне торговой сессии, риск электронной торговли, системный риск, риск посредника, риск использования торговой платформы и др.



Название	Краткое описание финансового инструмента (ФИ)	Основные риски соответствующего ФИ
<b>Опционы</b>	<p>торгуемого на биржах индексного фонда.</p> <p>Опционы (<i>option contracts</i>) – это договора, которые дают их покупателю право, но не обязывают покупать или продавать определенный базовый актив в определенном количестве в определенную дату в будущем или в период времени за определенную цену. Продавец опциона обязан выполнить установленные обязательства. Покупатель опциона за возможность воспользоваться правом в будущем выплачивает продавцу опциона премию.</p>	<p>Риск невыполнения обязательств, рыночный риск, ценовой риск, риск ликвидности, риск, связанный с изменениями правовых актов и/или налогового режима, риск применения правовых актов иностранного государства, риск электронной торговли, системный риск, посреднический риск, риск неплатежеспособности посредника, риск держания финансовых инструментов, зарегистрированных за пределами Европейского союза, риск использования торговой платформы, риск неэффективности размещения распоряжений и др.</p> <p>Невыполненные опционы по окончании срока действия утрачивают силу и соответственно стоимость. ФИ, служащие обеспечением опциона, могут быть списаны без предварительного предупреждения. В некоторых случаях, при продаже опционов без обеспечения, размер убытков может быть неограниченным.</p>
<b>Форварды</b>	<p>Форварды (<i>forward contracts</i>) – это сделки по обмену валюты - покупке или продаже согласованной суммы валюты в определенную дату в будущем по курсу, который был зафиксирован на момент заключения сделки. Форвардные контракты заключаются в основном, чтобы избежать валютного риска, который возникает из-за колебаний курсов валют.</p> <p>В целях обеспечения обязательства Клиента в дату расчетов совершить расчеты по сделке, Банк имеет право требовать у Клиента предоставление обеспечения, размер которого устанавливается Банком самостоятельно. О необходимой сумме обеспечения Клиент будет проинформирован перед заключением сделки.</p>	<p>Риск эмитента, риск невыполнения обязательств, рыночный риск, ценовой риск, риск ликвидности, риск, связанный с изменениями правовых актов и/или налогового режима, риск применения правовых актов иностранного государства, риск электронной торговли, риск, связанный с внебиржевыми сделками, системный риск, риск посредника, риск использования торговой платформы, риск внутренней рекапитализации, риск неэффективности размещения распоряжений и др.</p> <p>В случае если до даты расчетов по сделке рыночная стоимость сделки изменится в неблагоприятную для Клиента сторону, и Клиент не предоставит Банку дополнительное обеспечение, у Банка могут возникнуть права совершить по рыночной цене противоположную сделку. Следовательно, Клиент может потерпеть непредвиденные убытки, которые могут даже превышать сумму предоставленного обеспечения; а так же Клиент теряет свои права на заключенную сделку.</p>
<b>Своп</b>	<p>Своп (<i>swap</i>) – это сделка о купле-продаже определенной валюты в день расчета по валютному курсу, установленному на момент заключения сделки, с обязанностью впоследствии продать/выкупить эту сумму валюты в другую установленную дату по будущему валютному курсу, установленному на момент заключения сделки. Своп отображается как две сделки по обмену валюты.</p> <p>В целях обеспечения обязательств Клиента в дату расчетов совершить расчеты по сделке, Банк имеет право требовать у Клиента предоставление обеспечения, размер которого устанавливается Банком самостоятельно. О необходимой сумме обеспечения Клиент будет проинформирован перед заключением сделки.</p>	<p>Риск невыполнения обязательств, рыночный риск, ценовой риск, риск ликвидности, риск, связанный с изменениями правовых актов и/или налогового режима, риск применения правовых актов иностранного государства, риск электронной торговли, риск, связанный с внебиржевыми сделками, системный риск, риск использования торговой платформы, риск внутренней рекапитализации, риск неэффективности размещения распоряжений и др.</p> <p>В случае если до даты расчетов по сделке рыночная стоимость сделки изменится в неблагоприятную для Клиента сторону, и Клиент не предоставит Банку дополнительное обеспечение, у Банка могут возникнуть права совершить по рыночной цене противоположную сделку. Следовательно, Клиент может потерпеть непредвиденные убытки, которые могут даже превышать сумму предоставленного обеспечения; а так же</p>

Название	Краткое описание финансового инструмента (ФИ)	Основные риски соответствующего ФИ
		Клиент утерять свои права на заключенную сделку.
<b>Сделка по маржинальной торговле валютой</b> <b>Маржинальная торговая валютная сделка (FX margin transaction)</b>	Маржинальная валютная торговая сделка ( <i>FX margin transaction</i> ) – это сделка, которую клиент заключает с целью получения прибыли в результате колебания валютных курсов, внося страховой депозит ( <i>margin</i> ) и производя расчеты только в отношении суммы прибыли или убытков, рассчитываемой в виде взаимозачета ( <i>offsetting</i> ) и после закрытия открытой позиции клиента путем заключения противоположной сделки. В рамках сделки физическая поставка валюты не предусмотрена.	Риск невыполнения обязательств, рыночный риск, ценовой риск, риск ликвидности, риск, связанный с изменениями правовых актов и/или налогового режима, риск применения правовых актов иностранного государства, риск электронной торговли, риск, связанный с внебиржевыми сделками, системный риск, риск торговли с использованием маржинального плеча, риск использования торговой платформы, риск внутренней рекапитализации, риск неэффективности размещения распоряжений и др.
<b>Сделка РЕПО</b>	Сделка РЕПО – это сделка, в которой клиент продает Банку определенное количество определенных финансовых инструментов в установленную дату по согласованной цене и на определенную сумму на установленный срок и в соответствии с определенными условиями, при этом клиент обязан выкупить финансовые инструменты в определенную дату в будущем по заранее согласованной цене.	Риск эмитента, риск невыполнения обязательств, рыночный риск, ценовой риск, риск ликвидности, риск, связанный с изменениями правовых актов и/или налогового режима, риск применения правовых актов иностранного государства, риск, связанный с торговлей вне торговой сессии, риск электронной торговли, системный риск, риск торговли с использованием маржинального плеча, риск неплатежеспособности посредника, риск держания финансовых инструментов, зарегистрированных за пределами Европейского союза, риск внутренней рекапитализации, риск, связанный с передачей прав собственности, риск использования торговой платформы и др.

**Информация о финансовых инструментах также доступна ресурсе «Klientu skola»/ «Школа для клиентов»/, поддерживаемом Комиссией по рынку финансов и капитала: <http://www.klientuskola.lv/ru/>.**

#### **V Применимые правовые акты. Рассмотрение претензий**

К договору обслуживания счетов финансовых инструментов и сделок, который клиент заключает с Банком, в том числе посредством интернет-банка, применяются правовые акты Латвийской Республики. Клиент осознает, что заключая сделки с финансовыми инструментами, к клиенту и его сделкам могут быть применены правовые акты иностранного государства, а также международная рыночная практика.

Подача претензий и рассмотрение споров. Если клиента не удовлетворяют оказанные Банком услуги, клиент имеет право подать претензию в Банк посредством интернет-банка либо в любом филиале Банка или центре обслуживания клиентов.

Любой спор между Банком и клиентом решается путем переговоров. Если это невозможно, то споры рассматриваются в соответствии с условиями заключенного договора обслуживания счетов финансовых инструментов и сделок в Рижском международном третейском суде в Риге согласно действующим правовым актам Латвийской Республики и регламентом данного третейского суда или по выбору Банка в суде Латвийской Республики, где первая инстанция суда будет суд Зиемелю района города Риги, а в случае, если клиент является физическим лицом – потребителем, то разногласия между сторонами рассматриваются в суде Латвийской Республики по подсудности, а если утеряно право клиента на декларирование места жительства в Латвийской Республике, то вступает в силу подсудность в суде Латвийской Республики, где суд первой инстанции будет суд Зиемелю района города Риги.

Претензии по оказанным Банком услугам клиент также может подать в Комиссию по рынку финансов и капитала (адрес: ул. Кунгу, 1, Рига, Латвийская Республика, LV-1050, телефон: +37167774800; эл. почта fktk@fktk.lv; адрес в интернете: [www.fktk.lv](http://www.fktk.lv)), а также, если клиент является потребителем, то в Центр защиты прав потребителей (адрес: ул. Бривибас 55, г.Рига, Латвийская Республика, LV-1010, телефон: +37165452554; эл. почта ptac@ptac.gov.lv; адрес в интернете: <http://www.ptac.gov.lv/ru/>). Претензии рассматриваются, если они относятся к компетенции соответствующего учреждения и в установленном правовыми актами Латвийской Республики порядке.

#### **VI Удаленное заключение договора, посредством интернет-банка, и право на отказ**

Заключение и расторжение договора. Договор обслуживания счетов финансовых инструментов и сделок, который заключается с Банком удаленно, посредством интернет-банка, вступает в силу со дня его заключения, если клиент и Банк не договорились иначе, и клиент имеет право расторгнуть его в порядке и в сроки, установленные данным договором.

Перед заключением договора обслуживания счетов финансовых инструментов и сделок клиент обязан ознакомиться со всеми условиями для конкретной услуги и положениями договора, а также с другими

документами, указанными в договоре обслуживания счетов финансовых инструментов и сделок. Условия договора обслуживания счетов финансовых инструментов и сделок доступны на латышском, английском и русском языках. Банк связывается с клиентом на латышском языке, если нет другой договорённости.

Право на отказ. Если договор обслуживания счетов финансовых инструментов и сделок заключается посредством интернет-банка, клиент – физическое лицо, являющееся потребителем, имеет право использовать право на отказ и в течение 14 (четырнадцати) дней со дня заключения данного договора отступить от него, предоставив в Банк уведомление посредством интернет-банка, либо лично в любом филиале Банка или центре обслуживания клиентов (их адреса и время работы доступны на сайте [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv)). Клиент не имеет право использовать право на отказ и отступить от сделок, заключенных в рамках договора обслуживания счетов финансовых инструментов и сделок, в том числе от выполнения заключенных сделок. Клиент обязан уплатить Банку комиссионное вознаграждение за уже оказанные услуги согласно прейскуранту Банка, доступному на сайте [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv).

Если клиент не воспользовался правом на отказ в течение 14 (четырнадцати) дней, договор обслуживания счетов финансовых инструментов и сделок вступает в силу со дня его заключения.

## **VII Запись телефонных разговоров и коммуникации**

Банк информирует новых и существующих клиентов о том, что:

- Банк записывает разговоры и коммуникацию, которая относится к приему, передаче и исполнению поручений новых и существующих клиентов, даже если это не упомянуто в начале конкретного телефонного разговора или коммуникации;

- копия таких записей разговоров с клиентом и коммуникации с клиентом будет доступна по запросу в течение пяти лет и, по запросу компетентного органа, в течение периода до семи лет.