

Общи условия, приложими към договорите с клиенти на инвестиционен посредник „ФАЙНЕКС“ ЕООД**Чл.1 Общи положения**

1. Настоящите Общи условия уреждат правата и задълженията на инвестиционен посредник „Файнекс“ ЕООД (наричан по-долу „инвестиционен посредник“) и клиентите му във връзка с предоставяните от инвестиционния посредник услуги и дейности по чл. 5, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ).
2. Данни за инвестиционния посредник
 - 2.1. Наименованието, под което инвестиционният посредник извършва дейност, е „Файнекс“ ЕООД, изписвано на английски език "Finex" Ltd
 - 2.2. Инвестиционен посредник „Файнекс“ ЕООД е еднолично дружество с ограничена отговорност със седалище гр. София и адрес на управление район „Красна поляна“, бул. „Александър Стамболийски“ № 235, телефон: 02/964 1725, факс: 02/964 1726, електронен адрес: office@finex.bg.
 - 2.3. „Файнекс“ ЕООД е вписано във водения от Агенцията по вписванията БУЛСТАТ Регистър под номер 203373259.
3. Инвестиционният посредник има предмет на дейност, както следва:
 - 3.1. Инвестиционни услуги и дейности:**
 - 3.1.1. приемане и предаване на нареждания във връзка с един или повече финансови инструменти, включително посредничество за сключване на сделки с финансови инструменти;
 - 3.1.2. изпълнение на нареждания за сметка на клиенти;
 - 3.1.3. управление на портфейл;
 - 3.1.4. предоставяне на инвестиционни консултации;
 - 3.1.5. предлагане за първоначална продажба на финансови инструменти без безусловно и неотменимо задължение за придобиване на финансовите инструменти за собствена сметка;
 - 3.2. Допълнителни услуги:**
 - 3.2.1. съхраняване и администриране на финансови инструменти за сметка на клиенти, включително попечителска дейност (държане на финансови инструменти и на пари на клиенти в депозитарна институция) и свързаните с нея услуги като управление на постъпилите парични средства/предоставените обезпечения;
 - 3.2.2. предоставяне на заеми за извършване на сделки с един или повече финансови инструменти, при условие че лицето, което предоставя заема, участва в сделката при условия и по ред, определени с наредба;
 - 3.2.3. консултации на дружества относно капиталовата структура, промишлената стратегия и свързани с това въпроси, както и консултации и услуги, свързани със сливания и покупка на предприятия;
 - 3.2.4. предоставяне на услуги, свързани с чуждестранни средства за плащане, доколкото те са свързани с предоставяните инвестиционни услуги;
 - 3.2.5. инвестиционни изследвания и финансови анализи или други форми на общи препоръки, свързани със сделки с финансови инструменти;
4. Надзорът върху дейността на „Файнекс“ ЕООД в качеството му на инвестиционен посредник ще се осъществява от Комисията за финансов надзор (КФН), със седалище и адрес: гр. София, ул. „Будапеща“ № 16.

Чл.2 Предоставяни услуги

1. „Файнекс“ ЕООД установява тези Общи условия за извършване на следните услуги и дейности съгласно чл. 5, ал. 2 и 3 ЗПФИ за клиенти:
2. Инвестиционни услуги и дейности
 - 2.1. приемане и предаване на нареждания във връзка с един или повече финансови инструменти, включително посредничество за сключване на сделки с финансови инструменти;
 - 2.2. изпълнение на нареждания за сметка на клиенти;
 - 2.3. управление на портфейл;
 - 2.4. предоставяне на инвестиционни консултации
 - 2.5. предлагане за първоначална продажба на финансови инструменти без безусловно и неотменимо задължение за придобиване на финансовите инструменти за собствена сметка.
3. Допълнителни услуги:
 - 3.1. съхраняване и администриране на финансови инструменти за сметка на клиенти, включително попечителска дейност (държане на финансови инструменти и на пари на

- клиенти в депозитарна институция) и свързаните с нея услуги като управление на постъпилите парични средства/предоставените обезпечения;
- 3.2. предоставяне на заеми за извършване на сделки с един или повече финансови инструменти, при условие, че лицето, което предоставя заема, участва в сделката при условия и по ред, определени с наредба;
 - 3.3. консултации на дружества относно капиталовата структура, промишлената стратегия и свързани с това въпроси, както и консултации и услуги, свързани със сливания и покупка на предприятия;
 - 3.4. предоставяне на услуги, свързани с чуждестранни средства за плащане, доколкото те са свързани с предоставяните инвестиционни услуги;
 - 3.5. инвестиционни изследвания и финансови анализи или други форми на общи препоръки, свързани със сделки с финансови инструменти;

Дружеството ще извършва инвестиционни услуги и дейности в страни членки на ЕС

4. Финансови инструменти – предмет на услуги по чл. 2, могат да бъдат ценни книжа и инструменти, различни от ценни книжа, както са определени в чл. 3 от ЗПФИ. Тези общи условия се прилагат съответно и при предоставяне от „Файнекс“ ЕООД на услуги по чл. 2, свързани с компенсаторни инструменти по смисъла на Закона за сделките с компенсаторни инструменти.
5. „Файнекс“ ЕООД предоставя инвестиционни консултации на клиент само ако има сключен договор с инвестиционен консултант.

Чл.3 Клиент

1. Клиент е физическо или юридическо лице, което се ползва от услугите по чл. 2, предоставяни от „Файнекс“ ЕООД.
2. Клиентите на инвестиционния посредник се определят като непрофесионални клиенти, професионални клиенти или приемливи насрещни страни въз основа на условия и критерии, заложи в Правилата за категоризация на клиенти, приети от управителите на посредника.
3. Инвестиционният посредник предоставя услуги по чл. 2 за сметка на клиента въз основа на писмен договор с клиента.
4. Представителство и легитимация
 - 4.1. Клиентът може да сключи договора по т. 3 лично или чрез законен представител или пълномощник.
 - 4.2. При сключване на договора по т. 3 чрез законен представител същият представя пред инвестиционния посредник документи, удостоверяващи наличието на представителна власт за извършване на управителни или разпоредителни действия с финансови инструменти за клиента. Инвестиционният посредник задържа за своя архив нотариално заверени преписи от документите по предходното изречение.
 - 4.3. Сключване на договора по т. 3 чрез пълномощник е допустимо само, ако се представи нотариално заверено пълномощно, което съдържа представителна власт за извършване на управителни или разпоредителни действия с финансови инструменти и декларация от пълномощника, че не извършва по занятие сделки с финансови инструменти, както и че не е извършвал такива сделки в едногодишен срок преди сключване на договора. Инвестиционният посредник задържа за своя архив декларацията и оригиналното пълномощно предходното изречение, съответно нотариално заверен препис от него. Ако пълномощното е с многократно действие, инвестиционният посредник задържа копие от него, заверено от пълномощника и от лице от отдела за вътрешен контрол.
 - 4.4. Инвестиционният посредник задържа за своя архив копие от документа за самоличност на клиента, съответно на неговия представител, заверено от него и от лицето по т. 5, което сключва договора за инвестиционния посредник, с полагане на надпис „вярно с оригинала“, дата и подпис.
5. Оправомощени лица и място на сключване
 - 5.1. Инвестиционният посредник сключва договори по чл. 5 само чрез физически лица, които работят по договор за него и са:
 - 5.1.1. брокери, или
 - 5.1.2. лица, които отговарят на изискванията по чл. 3, т. 1 - 6 от Наредба № 7 от 2003 г. за изискванията, на които трябва да отговарят физическите лица, които по договор непосредствено извършват сделки с финансови инструменти и инвестиционни консултации относно финансови инструменти, както и реда за придобиване и отнемане на правото да упражняват такава дейност и са вписани в регистъра на инвестиционните посредници, воден от КФН, по партидата на инвестиционния посредник, или
 - 5.1.3. Управителите на инвестиционния посредник.
6. **(коригирана с решение на ЕСК от 20.04.2015г.)** Клиентът, съответно неговият представител, подписва договора по чл.3 т. 3 в присъствието на лице по т.5, след като бъде

проверена самоличността на клиента или неговия представител, както и наличието на представителна власт за клиента при сключване на договора чрез представител.

7. Инвестиционният посредник сключва договори по **чл.3 т.3** само във вписан в регистъра на инвестиционните посредници, воден от КФН, адрес на управление, клон или офис.

Чл.4 Приложимост на общите условия

1. Инвестиционният посредник сключва договорите по чл.3, т.3 с клиентите си при тези общи условия.
2. В договора могат да се съдържат допълнителни клаузи или отделни клаузи в отклонение от общите условия само ако те не противоречат на императивни разпоредби на закона. При включване в договора на клаузи съгласно предходното изречение в отношенията между инвестиционния посредник и клиента по този договор се прилагат тези клаузи, а не противоречащите им клаузи от общите условия.
3. Преди сключването на договор по чл.3 т.3 с непрофесионален клиент инвестиционният посредник му предоставя информация за основните права и задължения на клиента и инвестиционния посредник, информация за условията на договора, който ще бъде сключен, както и другата изискуема съгласно чл. 8, ал. 1 от Наредба № 38 за изискванията към дейността на инвестиционните посредници (Наредба № 38) информация, чрез представяне на следните документи:
 - 3.1.общите условия, приложими към договорите с клиенти;
 - 3.2.проект на договора, който ще бъде сключен, със съдържанието по чл. 5;
 - 3.3. Правилата за категоризация на клиенти на инвестиционния посредник, съдържащи условията и критериите, по които клиентите се определят като професионални или непрофесионални, както и обстоятелствата, при които клиент може да бъде определен като приемлива насрещна страна;
 - 3.4.информация за Политиката за изпълнение на нареждания – за клиенти, на които ще бъдат предоставяни услуги по чл. 2 – 2.1 и 2.2;
 - 3.5. информация за политиката за третиране на конфликт на интереси, прилагана от инвестиционния посредник – в обобщена форма, а при поискване от клиента – чрез предоставяне на съответна извадка от Вътрешните правила на инвестиционния посредник, в които се съдържа прилаганата от инвестиционния посредник политика за третиране на конфликт на интереси;
 - 3.6. тарифата на инвестиционния посредник.
4. При сключване на договор с професионален клиент инвестиционният посредник му предоставя информация по реда и условията на т.3 валидна за непрофесионален клиент с изключение на т.3.5 отнасяща се за политиката за третиране на конфликт на интереси.
5. При поискване от клиента инвестиционният посредник му предоставя допълнителна информация и разяснения по документите по предходните алинеи.

Чл.5 Съдържание на договора

1. В договора по чл.3 т.3 се вписват най-малко следните данни:
 - 1.1.трите имена, единният граждански номер и адрес на клиента и съответно на неговия представител; при клиент – юридическо лице се посочва наименование, седалище, адрес на управление, данъчен номер, идентификационен код БУЛСТАТ, трите имена и единният граждански номер на представителя;
 - 1.2. трите имена и единният граждански номер на лицето, представляващо инвестиционния посредник, и качеството, в което действа;
 - 1.3. дата и място на сключване;
 - 1.4. предоставяните съгласно договора инвестиционни и допълнителни услуги и финансовите инструменти – предмет на тези услуги;
 - 1.5. действащите към момента на сключването общи условия и тарифи на инвестиционния посредник;
 - 1.6.обемът на представителната власт на инвестиционния посредник;
 - 1.7. основните права и задължения на инвестиционния посредник и клиента.
 - 1.8. В договора се съдържа клауза, че клиентът е получил: общите условия на инвестиционния посредник, обявената тарифа, политиката за изпълнение на нареждания, Правилата за категоризация на клиенти на инвестиционния посредник, информация за политиката за третиране на конфликти на интереси, прилагана от инвестиционния посредник, информация за финансовите инструменти – предмет на услугите, които инвестиционният посредник ще предоставя въз основа на сключения договор, и свързаните с тях рискове, както и другата информация, която инвестиционният посредник е длъжен да предостави на клиента съгласно ЗПФИ и Наредба № 38, която е съответно приложима според вида клиент и услугите, които инвестиционният посредник ще му предоставя въз основа на договора.

2. С подписването на договора по чл.3 т.3 клиентът (неговият представител) се съгласява с приложимостта на общите условия, тарифата и политиката за изпълнение на нареждания към договорните отношения между инвестиционния посредник и клиента. С договора се определят и всички други условия и срокове, като могат да бъдат включвани допълнителни клаузи или клаузи в отклонение от общите условия.
3. С подписването на договора по чл.3 т.3 инвестиционният посредник уведомява клиента и последният се съгласява със следното:
 - 3.1. инвестиционният посредник ще съхранява в писмен и електронен вид личните му данни и ще обработва същите за целите на договора и неговото изпълнение при предоставяне на услугите – предмет на договора, изготвяне и съхраняване на документация, отчетност и други необходими във връзка с изпълнението на договора и установените в същия или в закона задължения на инвестиционния посредник;
 - 3.2. инвестиционният посредник ще предоставя личните данни на клиента само на оправомощените съгласно закона органи и лица, включително КФН, зам.-председателя на КФН, оправомощени длъжностни лица от КФН;
 - 3.3. клиентът има право на достъп и на коригиране на събраните от инвестиционния посредник негови лични данни по установените от инвестиционния посредник начини.
 - 3.4. Клиентът е длъжен незабавно да уведоми инвестиционния посредник за всички промени, свързани с правния му статут и с лицата, които имат представителна власт спрямо него, като представи на инвестиционния посредник всички документи във връзка с промяната. Инвестиционният посредник не носи отговорност за действия, предприети преди уведомлението по предходното изречение, в изпълнение на редовно подадени съгласно наличната към момента при инвестиционния посредник информация нареждания.
4. Договор за предоставяне на финансови услуги от разстояние
 - 4.1. При сключване на договор по чл. 3 т.3 за предоставяне на финансови услуги от разстояние по смисъла на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние или при започване на преговори по сключване на такъв договор спрямо същия ще се прилагат съответните разпоредби на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние.

Чл.6 Категоризация на клиента

1. При сключване на договора по чл.3 т.3 инвестиционният посредник изисква от клиентите си информация съгласно Правилата за категоризация на клиенти на инвестиционния посредник, въз основа на която определя всеки отделен клиент като непрофесионален, професионален или приемлива насрещна страна, въз основа на критериите, установени в Правилата за категоризация на клиенти в съответствие със ЗПФИ.
2. Клиент, определен като непрофесионален съгласно представената от него информация, може да поиска да бъде прекатегоризиран като професионален клиент общо или във връзка с определени инвестиционни услуги и сделки или с определен вид сделки или инвестиционен продукт при спазване на съответните условия и процедура, посочени в Правилата за категоризация на клиенти в съответствие с раздел II от приложението към ЗПФИ. В случая по предходното изречение спрямо този клиент не се прилагат правилата, осигуряващи по-висока степен на защита за непрофесионални клиенти, само ако въз основа на опита, уменията и знанията на клиента инвестиционният посредник може обосновано да прецени, че съобразно характера на сделките и услугите – предмет на договора, които клиентът възнамерява да сключва или ползва, клиентът може да взема самостоятелни инвестиционни решения и да преценява рисковете, свързани с тях.
3. Клиентът, определен като професионален, е длъжен да уведоми инвестиционния посредник за всяка промяна в данните, послужили като основание за извършване на прекатегоризацията му.
 - 3.1. В случай че инвестиционният посредник установи въз основа на уведомлението по предходното изречение или по друг начин при осъществяване на дейност за сметка на този клиент, че същият е престанал да отговаря на условията за определянето му като професионален, инвестиционният посредник започва да прилага спрямо него правилата, осигуряващи по-висока степен на защита за непрофесионални клиенти.
 - 3.2. Клиент, определен като професионален, може да поиска да бъде прекатегоризиран като непрофесионален. В случая по предходното изречение инвестиционният посредник прилага по отношение на изрично посочени в писмено споразумение с клиента конкретни услуги, дейности, сделки, финансови инструменти или други финансови продукти правилата, осигуряващи по-висока степен на защита за непрофесионални клиенти.
4. Клиент, определен като приемлива насрещна страна, може да поиска да не бъде третиран като такава, ако инвестиционният посредник се съгласи. В случая по предходното изречение клиентът се третира като професионален, освен ако изрично поиска да бъде третиран като непрофесионален. Когато клиентът изрично поиска да бъде третиран като непрофесионален, по отношение на него се прилага изречение второ на предходната алинея.

5. Информация от клиента

5.1. При сключване на договор по чл.3 т.3 за предоставяне на инвестиционни консултации инвестиционният посредник изисква от клиента следната информация:

- ✓ инвестиционните цели на клиента;
- ✓ финансовото състояние на клиента;
- ✓ опита и знанията на клиента в инвестиционната дейност.
- ✓

5.2. При сключване на договор по чл.3 т.3 за предоставяне на услуги, различни от посочените в 5.1, инвестиционният посредник изисква информация за опита и знанията на клиента в инвестиционната дейност.

6. Информацията относно инвестиционните цели на клиента включва, когато е приложимо, следното:

- 6.1. периода от време, в който клиентът желае да държи инвестицията;
- 6.2. предпочитанията на клиента по отношение на поетия риск и рисков профил на клиента;

7. Информацията относно финансовото състояние на клиента включва, когато е приложимо, следното:

- 7.1. източниците и размера на постоянните приходи на клиента;
- 7.2. активите на клиента, включително ликвидни активи, инвестиции и недвижима собственост;
- 7.3. редовни финансови задължения на клиента.

8. Информацията относно опита и знанията на клиента в сферата на инвестиционната дейност съдържа, съобразно характеристиките на клиента, същността и обхвата на услугите, които ще се предоставят, и видовете продукти или сделки, които се предвиждат, включително тяхната комплексност и свързаните с тях рискове, следното:

- 8.1. вида услуги, сделки и финансови инструменти, с които клиентът е запознат;
- 8.2. същността, обема и честотата на сделките с финансови инструменти за сметка на клиент, както и периода, в който те ще бъдат сключвани;
- 8.3. степента на образование, професия или относима предишна професия на клиента или потенциалния клиент.

9. Изискваната от инвестиционния посредник информация съгласно предходните точки е в обем, който инвестиционният посредник счита за необходим за установяването на съществените факти относно клиента и му дава възможност обосновано да направи преценката съгласно чл.6

10. Клиентът е длъжен да актуализира предоставената съгласно предходните алинеи информация.

11. Разпоредбите на този член не се прилагат при сключване на сделки с клиенти, определени като приемливи насрещни страни, при извършване на инвестиционни услуги по чл. 5, ал. 2, т. 1-3 ЗПФИ, по отношение на конкретните сделки или допълнителни услуги, пряко свързани с тях.

Чл.7 Отказ за сключване, промяна и прекратяване на договора

1. Инвестиционният посредник отказва да сключи договор ако клиентът или негов представител не е представил и не е подписал всички необходими документи, представил е документи с явни нередности или данните в тях са непълни, имат неточности или противоречия или е налице друго обстоятелство, което поражда съмнение за ненадлежна легитимация или представяване. Инвестиционният посредник не може да сключи договор с клиент и ако насрещната страна е представлявана от пълномощник, който декларира извършването по занятие на сделки с ценни книжа.

2. Инвестиционният посредник отказва да сключи договор, съответно да предоставя услуги по сключен договор, ако това би довело до неизпълнение на други изисквания на ЗПФИ, Закона за публичното предлагане на ценни книжа, Закона за мерките срещу изпирането на пари и Закона за мерките срещу финансирането на тероризма и актовете по прилагането му, включително при отказ на клиента или негов представител да предостави изискваните съгласно посочените нормативни актове лични данни.

3. Всички изменения и допълнения на конкретен договор, сключен между инвестиционния посредник и негов клиент, могат да се извършват само с допълнително писмено споразумение и влизат в сила от момента на подписването му от страните.

4. Измененията и допълненията на общите условия имат сила за клиента, ако са му били съобщени по реда на чл. 20 и в дадения му писмено достатъчен срок клиентът не е заявил писмено, че ги отхвърля.

5. Страна по договора може да прехвърли правата и задълженията си по него на трето лице само с изричното писмено съгласие на другата страна.

6. Договорните отношения се прекратяват:

- 6.1. с изтичане на срока на конкретния договор;
- 6.2. предсрочно, по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;

- 6.3. едностранно, от която и да е от страните с 30-дневно писмено предизвестие до другата страна, освен ако в договора е установен друг срок на предизвестие;
 - 6.4. при смърт или поставяне под запрещение на клиента-физическо лице;
 - 6.5. при прекратяване на юридическото лице на клиента или на инвестиционния посредник;
 - 6.6. при откриване на производство по несъстоятелност за клиент – юридическо лице;
 - 6.7. при отнемане на лиценза на инвестиционния посредник;
 - 6.8. на други основания, предвидени в договора и закона.
7. В случай на прекратяване на договора:
 - 7.1. на основание 6.1-6.3 (от инвестиционния посредник) клиентът е длъжен в 7-дневен срок от настъпването на прекратителното основание да посочи друг инвестиционен посредник и/или депозитарна институция, в които инвестиционният посредник да прехвърли съхраняваните от него финансови инструменти и парични средства на клиента, като му предостави необходимите за целта нареждания и други документи. След изтичането на срока по предходното изречение инвестиционният посредник има право да прехвърли съхраняваните от него активи на клиента по лична сметка на последния в депозитарна институция, ако клиентът не е определил друго.
 - 7.2. **(коригирана с решение на ЕСК от 20.04.2015г.)** на основание чл.7, т. 6.3 (от клиента) клиентът е длъжен да посочи друг инвестиционен посредник и/или депозитарна институция, в които инвестиционният посредник да прехвърли съхраняваните от него финансови инструменти и парични средства на клиента, като му предостави необходимите за целта нареждания и други документи. В противен случай волеизявлението за прекратяване не поражда действие.
 - 7.3. **(коригирана с решение на ЕСК от 20.04.2015г.)** на основание, посоченото в чл.7, т. 6.5, настъпило по отношение на клиента, клиентът, съответно неговият правопреемник, е длъжен да посочи друг инвестиционен посредник и/или депозитарна институция, в които инвестиционният посредник да прехвърли съхраняваните от него финансови инструменти и парични средства на клиента, като му предостави необходимите за целта нареждания и други документи, заедно с уведомяването за настъпване на прекратителното основание.
 8. Изправната страна има право да развали договора поради неизпълнение на задълженията на другата страна, за което последната отговаря, след изтичане на определен от изправната страна с писмено предизвестие за разваляне срок за изпълнение на неизправната страна. В 3-дневен срок от развалянето на договора клиентът е длъжен да посочи друг инвестиционен посредник и/или депозитарна институция, в които инвестиционният посредник да прехвърли съхраняваните от него финансови инструменти и парични средства на клиента, като му предостави необходимите за целта нареждания и други документи, заедно с уведомяването за настъпване на прекратителното основание.
 9. В сроковете и при условията по предходните точки клиентът е длъжен да заплати на инвестиционния посредник всички такси, комисионни и други разноски, начислени или поети от инвестиционния посредник до датата на прекратяване на договора или в резултат на прекратяването, както и обезщетение за претърпените от инвестиционния посредник вреди в резултат на поведението на клиента.
 10. В сроковете и при условията по предходните точки инвестиционният посредник е длъжен да заплати на клиента всички такси, комисионни и други разноски, свързани с прехвърлянето на активите на клиента по сметки на посоченият от него инвестиционен посредник, както и обезщетение за претърпените щети в резултат от поведението на инвестиционния посредник.

Чл.8 Изпълнение на договорните задължения. Права и задължения на клиента и на инвестиционния посредник

1. Дължимата грижа.
 - 1.1. При извършване на услугите и дейностите по чл. 5, ал. 2 и 3 ЗПФИ съобразно издадения му лиценз инвестиционният посредник е длъжен да действа честно, справедливо, като професионалист в съответствие с най-добрите интереси на своите клиенти.
 - 1.2. Инвестиционният посредник третира равностойно своите клиенти.
 - 1.3. Инвестиционният посредник е длъжен да изпълнява задълженията си по договора в съответствие с клаузите на договора и допълнителните инструкции на клиента, ако те отговарят на условията по чл. 16.
2. Упълномощаване, преупълномощаване и заместване
 - 2.1. Инвестиционният посредник е длъжен да изпълнява задълженията си по договора по чл. 5 лично.
 - 2.2. Инвестиционният посредник може да възложи изпълнението на определена услуга на друго лице, да упълномоща, преупълномоща или да се замести с друго лице, само при наличието на следните предпоставки:
 - 2.2.1. другото лице е лицензиран инвестиционен посредник, с който инвестиционният посредник е сключил договор при спазване на изискванията на глава пета от Наредба № 38;

- 2.2.2. клиентът е овластил инвестиционния посредник за упълномощаване, преупълномощаване или заместване с друго лице.
- 2.2.3. Изключение от изискването по 2.2 се допуска само в случаите, когато това е необходимо за запазване на интересите на клиента. Инвестиционният посредник незабавно писмено уведомява клиента за извършеното упълномощаване, преупълномощаване или заместване, за причините за това и за лицето, което инвестиционният посредник е упълномощил, преупълномощил или се е заместил.
- 2.3. В случай, че инвестиционният посредник е упълномощил трето лице, без да са налице предпоставките по 2.2.3, инвестиционният посредник отговаря за действията на това лице като за свои. В останалите случаи инвестиционният посредник отговаря за вредите, настъпили за клиента от действията на третото лице, поради лошия си избор.
3. Право на точно изпълнение
 - 3.1. Клиентът има право да изисква точно изпълнение на договорните задължения от страна на инвестиционния посредник.
 - 3.2. Клиентът има право да дава допълнителни инструкции във връзка с изпълнение на договора, в съответствие със закона, тези общи условия и установеното в договора и инструкциите, които клиентът дава на инвестиционния посредник относно изпълнението на сключения между тях договор

Чл.9 Оценка за подходяща услуга

1. При предоставяне на инвестиционни консултации инвестиционният посредник се ръководи от получената информация чл.6. Инвестиционният посредник препоръчва сключването на сделка, съобразно получената информация може обосновано да приеме, отчитайки същността и обхвата на предоставяната услуга, са спазени следните изисквания:
 - 1.1. сделката отговаря на инвестиционните цели на клиента;
 - 1.2. клиентът има финансовата възможност да понесе всички свързани инвестиционни рискове, съвместими с неговите инвестиционни цели;
 - 1.3. клиентът има необходимите опит и познания, за да разбере рисковете, свързани с изпълнението на сделката
2. Когато предоставя инвестиционна услуга по т. 1 на професионален клиент, инвестиционният посредник може да приеме, че по отношение на продуктите, сделките и услугите, за които е определен като професионален клиент, той притежава необходимите опит и познания за целите на т.1.
3. Когато предоставя инвестиционна консултация на професионален клиент съгласно раздел I от приложението към ЗПФИ, инвестиционният посредник може да приеме за целите на т.1., че този клиент има финансовата възможност да понесе всички свързани инвестиционни рискове, съвместими с неговите инвестиционни цели.
4. При предоставяне на инвестиционни услуги, различни от инвестиционни консултации, инвестиционният посредник се ръководи от получената информация по чл. 6, т.5, въз основа на която инвестиционният посредник преценява дали предлаганата инвестиционна услуга е подходяща за клиента, като установява дали клиентът притежава необходимите опит и знания, за да разбере рисковете, свързани с тази услуга.
5. Ако инвестиционният посредник прецени, че предлаганата инвестиционна услуга няма да е подходяща, той предупреждава за това писмено клиента.
6. В случай, че клиентът не предостави информацията по чл. 6, т.5 или предоставената информация е недостатъчна за извършване на преценката чл.9, инвестиционният посредник е длъжен писмено да уведоми клиента, че не може да прецени дали предлаганата инвестиционна услуга е подходяща за него.
7. При предоставяне на инвестиционни услуги по чл.2 инвестиционният посредник може да приеме, че професионалният клиент притежава необходимите опит и знания, за да разбере рисковете, свързани с конкретната инвестиционна услуга, сделка или продукт, за които клиентът е определен като професионален.
8. Инвестиционният посредник се ръководи от предоставената от неговите клиенти информация, освен ако знае или е трябвало да знае, че информацията е неточна, непълна или неактуална.
9. Разпоредбите на този член не се прилагат при сделки с приемливи насрещни страни

Чл.10 Ограничения за инвестиционния посредник

1. Инвестиционният посредник не може:
 - 1.1. да извършва сделки за сметка на клиенти в обем или с честота, на цени или с определена насрещна страна, за които според обстоятелствата може да се приеме, че се извършват изключително в интерес на инвестиционния посредник;
 - 1.2. да извършва за своя или за чужда сметка действия с пари и финансови инструменти на клиента, за които не е оправомощен от клиента;

- 1.3. да продава за чужда сметка финансови инструменти, които инвестиционният посредник или неговият клиент не притежава, освен при условията и по реда на наредба;
- 1.4. да участва в извършването на прикрити покупки или продажби на финансови инструменти;
- 1.5. да получава част или цялата изгода, ако инвестиционният посредник е сключил и изпълнил сделката при условия, по-благоприятни от тези, които е установил клиентът;
- 1.6. да извършва дейност по друг начин, който застрашава интересите на неговите клиенти или стабилността на пазара на финансови инструменти.
2. Забраната по т. 1.1 не се прилага за сделки, за извършването на които клиентът е дал изрични инструкции по своя инициатива.
3. Забраната по т. 1.2 се отнася и за лицата, които управляват дейността на инвестиционния посредник, както и за всички лица, които работят по договор за него, и за свързани с тях лица.
4. Ограничения за инвестиционния посредник във връзка с възнагражденията
 - 4.1. Инвестиционният посредник няма право във връзка с предоставянето на инвестиционни или допълнителни услуги на клиент да заплаща, съответно да предоставя и получава, възнаграждение, комисионна или непарична облага, освен:
 - 4.1.1. възнаграждение, комисионна или непарична облага, платени или предоставени от или на клиента или негов представител;
 - 4.1.2. възнаграждение, комисионна или непарична облага, платени или предоставени от или на трето лице или негов представител, ако са налице следните условия:
 - 4.2. съществуването, естеството и размерът на възнаграждението, комисионната или непаричната облага са посочени на клиента ясно, по достъпен начин, точно и разбираемо, преди предоставянето на съответната инвестиционна или допълнителна услуга, а когато размерът не може да бъде определен, е посочен начинът за неговото изчисляване;
 - 4.3. заплащането, съответно предоставянето, на възнаграждението, комисионната или непаричната облага, е с оглед подобряване на качеството на услугата и не нарушава задължението на инвестиционния посредник да действа в най-добър интерес на клиента;
 - 4.4. присъщи такси, които осигуряват или са необходими с оглед предоставянето на инвестиционните услуги като разходи за попечителски услуги, такси за сетълмент и обмен на валута, хонорари за правни услуги и публични такси и които по своя характер не водят до възникване на конфликт със задължението на инвестиционния посредник да действа честно, справедливо и професионално в най-добър интерес на клиента.
5. Инвестиционният посредник е изпълнил задължението си по чл. 10, когато:
 - 5.1. представя съществените условия на договорите относно възнаграждението, комисионната или непаричната облага в обобщена форма;
 - 5.2. предоставя детайлна информация относно възнаграждението, комисионната или непаричната облага по искане на клиента; и
 - 5.3. предоставянето на информацията съгласно тази алинея е честно, справедливо и в интерес на клиента.

Чл.11 Изисквания по отношение на предоставяната от инвестиционния посредник информация

1. Информацията, която инвестиционният посредник дава на клиентите си, трябва да бъде разбираема, вярна, ясна и да не бъде подвеждаща. Инвестиционният посредник не може да предоставя информация по предходното изречение без предварителното й одобрение от лице от отдела за вътрешен контрол.
2. Инвестиционният посредник своевременно уведомява клиента при промяна в предоставената му информация.
3. Когато информацията по чл.11 се предоставя на непрофесионални клиенти или потенциални такива или разпространява по начин, по който може да достигне до такива клиенти, информацията:
 - 3.1. съдържа наименованието на инвестиционния посредник;
 - 3.2. точна е и не подчертава потенциални ползи от дадена инвестиционна услуга или финансов инструмент, без едновременно да посочва ясно и на видно място съответните рискове;
 - 3.3. достатъчна е и е представена по разбираем начин за обичайните членове на групата, до която е адресирана или е вероятно да достигне;
 - 3.4. не прикрива, пропуска или омаловажава важни съобщения, изявления или предупреждения.
4. Когато информацията по чл.11 съдържа сравнение между инвестиционни или допълнителни услуги, финансови инструменти или лица, предоставящи инвестиционни или допълнителни услуги, тя трябва да отговаря на следните условия:
 - 4.1. сравнението да е съдържателно и представено по обективен и балансиран начин;
 - 4.2. да посочва източниците на информацията, използвани за сравнението;
 - 4.3. да включва основните факти и предположения, използвани за изготвяне на сравнението.
5. Когато информацията по чл.11 съдържа посочване на предишна доходност от финансов инструмент, финансов индекс или инвестиционна услуга, тя трябва да отговаря на следните условия:

- 5.1. посочването на предишната доходност да не е най-съществената част от съобщението;
- 5.2. информацията включва подходящи данни за доходността за предходните 5 години; когато периодът, през който финансовият инструмент е бил предлаган, съответно финансовият индекс е бил формиран или инвестиционната услуга е била предлагана, е по-кратък или по-дълъг от 5 години, се представят данни за доходността за този период; при всички случаи данните за доходността се основават на пълен период от 12 месеца;
- 5.3. да посочва периода, за който се отнася информацията, и нейния източник;
- 5.4. да съдържа изрично предупреждение, че данните се отнасят за минал период и не са сигурен показател за бъдещи резултати;
- 5.5. ако посочването съдържа данни и стойности във валута, различна от валутата на държавата членка, в която е седалището на клиента или неговото местопребиваване, валутата трябва да бъде ясно означена и да има изрично предупреждение, че доходността може да бъде намалена или увеличена от промяната във валутните курсове;
- 5.6. когато доходността е посочена общо, се посочва размерът на комисионите, таксите и другите разходи за клиентите.
6. Когато информацията по чл.11 съдържа или се отнася до симулирана минала доходност, тя трябва да отговаря на следните изисквания:
 - 6.1. да се отнася до финансов инструмент или финансов индекс;
 - 6.2. симулираната минала доходност да се основава на действителна минала доходност на един или повече финансови инструменти или индекси, които са същите или които са базов актив за финансовите инструменти, за които е симулирана доходност;
 - 6.3. за действителната минала доходност по т.6.2 да са спазени изискванията по т.5;
 - 6.4. да съдържа изрично предупреждение, че данните се основават на симулирана доходност и че тя не е сигурен показател за бъдеща доходност.
7. Когато информацията по чл.11 съдържа информация за бъдеща доходност, тя трябва да отговаря на следните изисквания:
 - 7.1. да не се основава или да препраща към симулирана предишна доходност;
 - 7.2. да е базирана на основателни предположения, подкрепени с обективни данни и факти;
 - 7.3. когато информацията се основава на обща доходност, се посочва размерът на комисионите, таксите и другите разходи за клиентите;
 - 7.4. да съдържа изрично предупреждение, че тези прогнози не са сигурен показател за бъдеща доходност.
8. Когато информацията по чл.11 се отнася до облагане с определен вид данък, тя съдържа уточнението, че данъчното облагане зависи от конкретните обстоятелства, свързани с клиента, и може да се променя в бъдеще.
9. Информацията по чл.11 не може да включва наименованието на КФН или на друг компетентен орган така, че да се посочва изрично или по друг начин да се указва, че органът е потвърдил или одобрил продуктите или услугите, предлагани от инвестиционния посредник.

Чл.12 Информация за финансовите инструменти и свързаните с тях рискове

1. Инвестиционният посредник предоставя на клиента общо описание на финансовите инструменти, във връзка с които инвестиционният посредник предоставя инвестиционни или допълнителни услуги за сметка на клиента, и рисковете, свързани с тях. Описанието трябва да бъде съобразено с вида на клиента (професионален или непрофесионален) и да отговаря на следните изисквания:
 - 1.1. да съдържа подробно обяснение на вида и характеристиките на конкретния вид финансов инструмент и на конкретните рискове, свързани с него;
 - 1.2. информацията по т. 1 да позволява на клиента да вземе информирано инвестиционно решение.
2. Описанието на рисковете трябва да включва следните елементи, доколкото са приложими за конкретния вид финансов инструмент, статуса и нивото на познания на клиента:
 - 2.1. посочване на рисковете, свързани с конкретния вид финансов инструмент, включително обяснение на ливъриджа и неговите последици и рискът да се изгуби цялата направена инвестиция;
 - 2.2. променливостта на цената на финансовите инструменти и всички пазарни ограничения, касаещи тези инструменти;
 - 2.3. обстоятелството, че инвеститорът може да поеме финансови и други допълнителни задължения, като резултат от сделки с финансови инструменти, включително непредвидени задължения, допълнителни към разходите за придобиване на инструментите;
 - 2.4. всички маржин изисквания или подобни задължения, приложими към инструментите от този вид.
3. Когато финансовите инструменти са предмет на публично предлагане, инвестиционният посредник информира непрофесионалния клиент къде проспектът е достъпен за публиката.
4. В случаите, когато рисковете, свързани с финансов инструмент, състоящ се от два или повече различни финансови инструменти или услуги, е вероятно да бъдат по-високи от рисковете,

свързани с който и да е от компонентите му, инвестиционният посредник предоставя адекватно описание на компонентите на финансовия инструмент и на начина, по който тяхното взаимодействие повишава рисковете.

5. В случаите, когато финансовите инструменти включват гаранция от трето лице, инвестиционният посредник предоставя на непрофесионалния клиент достатъчно данни за гаранта и гаранцията, позволяващи му да направи обективна оценка на гаранцията.
6. Предходните алинеи не се прилагат относно дялове и акции на колективни инвестиционни схеми в случаите, когато инвестиционният посредник предостави информацията, съдържаща се в документа с ключова информация на колективната инвестиционна схема.

Чл.13 Информация за разходите и таксите

1. Инвестиционният посредник предоставя на непрофесионалните си клиенти следната информация за разходите и таксите по сделките, доколкото е приложима:
 - 1.1.общата цена, която ще бъде платена от клиента във връзка с финансовия инструмент или предоставената инвестиционна или допълнителна услуга, включително всички възнаграждения, комисиони, такси и разноски, както и всички данъци, платими чрез инвестиционния посредник; в случай че точната цена не може да бъде определена, се посочва основата за изчислението ѝ по начин, по който клиентът може да я провери и потвърди; комисионите на инвестиционния посредник се посочват отделно във всеки отделен случай;
 - 1.2.когато някоя от частите от общата цена по т. 1 следва да бъде платена в чужда валута или равностойността на тази валута, се посочват валутата на плащане, курсът и разходите за обмяната;
 - 1.3.уведомление за възможността да възникнат и други разходи, включително данъци, свързани със сделките с финансови инструменти или предоставени инвестиционни услуги, които не се плащат чрез посредника и не са наложени от него;
 - 1.4.правилата и начините за плащане или друго изпълнение.
2. Задължението по т. 1 не се прилага относно дялове и акции на колективни инвестиционни схеми, ако инвестиционният посредник предостави на клиента информацията, съдържаща се в документа с ключова информация на колективната инвестиционна схема.

Чл.14 Конфликт на интереси

1. При извършване на услуги и дейности по чл. 5, ал. 2 и 3 ЗПФИ инвестиционният посредник предприема всички необходими действия за установяване на потенциалните конфликти на интереси между:
 - 1.1.инвестиционния посредник, управителите му, всички други лица, които работят по договор за него, и свързаните с него чрез контрол лица, от една страна, и клиентите му, от друга страна;
 - 1.2.отделните му клиенти.
2. В случай на установяване на конфликт на интереси съгласно т. 1 инвестиционният посредник предприема всички необходими действия за избягването му в съответствие с установената във Вътрешните правила на инвестиционния посредник политика за третиране на конфликт на интереси.
3. В случай че въпреки прилагането на мерките съгласно т.2 продължава да съществува риск за интересите на клиента, инвестиционният посредник преди извършването на дейност за сметка на клиент, във връзка с която е налице конфликт на интереси, който не може да бъде избегнат, предоставя на клиента информация за конфликта на интереси. Информацията трябва да е съобразена с характеристиките на клиенти и съобразно тях да е достатъчна същият да разбере източника и естеството на възникналия конфликт на интереси и възможните последици от него и въз основа на това да вземе решение относно инвестиционната или допълнителна услуга, във връзка с която този конфликт е възникнал. Инвестиционният посредник не може да извършва дейност за сметка на клиент, ако не му е предоставил информацията съгласно тази алинея и клиентът не е взел решение да ползва съответната услуга въз основа на тази информация.

Чл.15 Поверителност

1. При осъществяване на дейността си инвестиционният посредник е длъжен да пази търговската тайна на своите клиенти, както и техния търговски престиж.
2. Управителите на инвестиционния посредник и лицата, работещи по договор за него, не могат да разгласяват, освен ако не са оправомощени за това, и да ползват за облагодетелстване на себе си или на други лица факти и обстоятелства, засягащи наличностите и операциите по сметките за финансови инструменти и за пари на клиенти на инвестиционния посредник, както и всички други факти и обстоятелства, представляващи търговска тайна, които са узнали при изпълнение на служебните и професионалните си задължения.
3. Освен на КФН, заместник-председателя и оправомощени длъжностни лица от администрацията на КФН, или на регулирания пазар, на който е член, за целите на контролната им дейност и в

рамките на заповедта за проверка, инвестиционният посредник може да дава сведения по ал. 2 само:

3.1. със съгласие на своя клиент;

3.2. по решение на съда, издадено при условията и по реда на чл. 35, ал. 6 и 7 ЗПФИ;

3.3. в случаите и при условията на чл. 35, ал. 8 и 9 ЗПФИ.

Чл.16 Наредвания на сделки с финансови инструменти

1. За извършване на сделки с финансови инструменти за сметка на клиент, които не са в изпълнение на договор за управление, клиентите на инвестиционния посредник подават нареждания въз основа на сключения договор по чл. 3 т.3.
2. Наредванията по т.1 са със следното минимално съдържание:
 - 2.1. имена (наименование) и уникален клиентски номер на клиента и на неговия представител, а ако такива номера не са присвоени - съответните идентификационни данни по чл. 66 от Наредба № 38;
 - 2.2. вид, емитент, уникален код на емисия или наименование на инструмента, съответно характеристики на деривативния финансов инструмент и брой на финансовите инструменти, за които се отнася нареждането;
 - 2.3. вид на нареждането;
 - 2.4. същност на нареждането (покупка, продажба, замяна и др.);
 - 2.5. единична цена и обща стойност на нареждането;
 - 2.6. срок на валидност на нареждането;
 - 2.7. място на изпълнение, на което да бъде изпълнено нареждането, ако клиентът определи такава;
 - 2.8. количествено изпълнение на нареждането (частично, изцяло);
 - 2.9. начин на плащане;
 - 2.10. дата, час и място на подаване на нареждането;
 - 2.11. други специфични инструкции на клиента.
3. Инвестиционният посредник присвоява уникален пореден номер на всяко постъпило нареждане.
4. Наредванията по т. 1 се подават в писмена форма, освен в случаите по ал. 5 и 6. В случай на подадено писмено нареждане лицето, което го приема, вписва в него присвоения номер по т.3. Подаденото писмено нареждане се подписва от клиента, съответно от неговия представител.
5. Инвестиционният посредник може да приема нареждания за сделки с финансови инструменти, подадени по телефона или чрез друг дистанционен способ за комуникация от клиенти, ако това е уговорено в сключения договор по чл. 3, т.3
6. Инвестиционният посредник може да приема нареждания на клиенти по т. 1 чрез електронна система за търговия, която гарантира спазването на нормативните изисквания и осигурява достъп на клиента до определено място за изпълнение. Достъпът до системата по предходното изречение и въвеждането на нареждания от клиента се осъществява чрез електронен сертификат.
7. При наличие на допълнителни нормативни изисквания относно реда и формата на нареждания на клиенти извън тези по предходните алинея същите се прилагат при даване на нареждания от клиенти.
8. Подаване на нареждане чрез пълномощник
 - 8.1. Подаването на нареждания по чл. 16, т. 1 чрез пълномощник се извършва само ако той представи нотариално заверено пълномощно, което съдържа представителна власт за извършване на разпоредителни действия с финансови инструменти и декларация по чл. 3, т. 4.3 за едногодишен срок преди подаване на нареждането.
9. Оправомощени лица и място на подаване на нареждането
 - 9.1. Инвестиционният посредник приема нареждания по чл. 2, ал.2, т.2.1 само чрез лица по чл. 3, ал. 5, т. 5.1-5.3.
 - 9.2. При приемането на нареждане лицето, което го приема, проверява самоличността на клиента, съответно на неговия представител.
10. Инвестиционният посредник приема нареждания и документи по чл. 16 само във вписан в регистъра на инвестиционните посредници, воден от КФН, адрес на управление, клон или офис.
11. Отказ за приемане на нареждане
 - 11.1. Инвестиционният посредник отказва да приеме нареждане, което не отговаря на изискванията на чл. 16, т.2 или е подадено от представител, без да са спазени изискванията на т.8.
12. При подаване на нареждане инвестиционният посредник изисква от клиента, съответно от неговия представител, да декларира дали:
 - 12.1. притежава вътрешна информация за финансовите инструменти, за които се отнася нареждането, и за техния емитент, ако финансовите инструменти, за които се отнася нареждането или на базата на които са издадени финансовите инструменти - предмет на нареждането, се търгуват на регулиран пазар;

- 12.2. финансовите инструменти - предмет на нареждане за продажба или за замяна, са блокирани в депозитарната институция, в която се съхраняват, дали върху тях е учреден залог или е наложен запор;
- 12.3. сделката - предмет на нареждането, представлява прикрита покупка или продажба на финансови инструменти.
13. Инвестиционният посредник проверява в депозитарната институция дали финансовите инструменти, за които се отнася нареждането за продажба, са налични по подсметката на клиента, дали са блокирани и дали върху тях е учреден залог или е наложен запор.
14. В случай че нареждането е подадено съгласно чл. 16, т.6, проверката по ал. 2 не се извършва, ако електронната система не допуска сключването на сделки с блокирани, запорирани или заложен финансови инструменти или с финансови инструменти, които не са налични по съответната сметка.
15. При подаване на нареждане за продажба клиентът е длъжен да предостави редовни документи за собственост върху финансовите инструменти – предмет на нареждането за продажба.
16. Клиентът е длъжен да предостави на инвестиционния посредник и всякакви други документи и данни, които по преценка на инвестиционния посредник са необходими за изпълнение на нареждането.
17. Инвестиционният посредник отказва да изпълни нареждане на клиент, ако клиентът, съответно неговият представител, откаже да подаде декларацията по чл. 3, т.4,3, декларирано е, че притежава вътрешна информация или декларира, че сделката - предмет на нареждането, представлява прикрита покупка или продажба на финансови инструменти. Отказът по предходните изречения се удостоверява с отделен документ, подписан от клиента.
18. Инвестиционният посредник отказва да изпълни нареждане, ако е декларирано или ако установи, че финансовите инструменти - предмет на нареждането за продажба, не са налични по сметката на клиента или са блокирани в депозитарна институция, както и ако върху тях е учреден залог или е наложен запор.
19. Забраната по т. 18 по отношение на поръчка за нареждане на финансови инструменти, които не са налични по сметка на клиента, не се прилага в случаите, определени с наредба.
20. Инвестиционният посредник отказва да изпълни нареждане на клиент за сделки с финансови инструменти, ако това би довело до нарушение на ЗПФИ, Закона срещу пазарните злоупотреби с финансови инструменти, Закона за дружествата със специална инвестиционна цел или други действащи нормативни актове.
21. Извън случаите по предходните алинеи инвестиционният посредник отказва да изпълни нареждане на клиент, ако то е подадена в нарушение на договорните условия.
22. Във всички случаи на отказ на инвестиционния посредник да изпълни нареждане по предходните алинеи инвестиционният посредник незабавно при констатиране на основанията за отказ уведомява клиента за отказа.
23. Инвестиционният посредник уведомява КФН при възникване на съмнение, че извършени от клиента сделки представляват търговия с вътрешна информация или манипулиране на пазара на финансови инструменти.
24. Клиентът може да подаде допълнително нареждане или да оттегли подадено нареждане най-късно до сключване на сделка в изпълнение на предходно подаденото нареждане.
25. За реда и формата за подаване на допълнителни нареждания и съответно за оттегляне на подадени нареждания се прилагат изискванията на настоящите общи условия.
26. Инвестиционният посредник е длъжен да приеме допълнителните нареждания, съответно нарежданията за оттегляне на подадени нареждания, които отговарят на изискванията по чл.16, т.2.
27. В случай че по нареждането – предмет на оттегляне или промяна, инвестиционният посредник е започнал изпълнение към момента на получаване на допълнителното нареждане или оттеглянето, клиентът обезщетява инвестиционния посредник за направените разноски по изпълнението и претърпените във връзка с изпълнението на нареждането, промяната или оттеглянето му вреди, като заплаща на посредника и възнаграждение, съответно на предприетите действия по изпълнение.
28. Действията, които инвестиционният посредник е предприел за сметка на клиента, в изпълнение на нареждането – предмет на оттегляне или промяна, до момента на получаване на допълнителното нареждане или оттеглянето, задължават клиента.
29. Клиент, който подава нареждане за покупка на финансови инструменти, е длъжен да предостави на инвестиционния посредник паричните средства, необходими за плащане по сделката - предмет на нареждането, или по друг начин да удостовери, че ще изпълни задължението си за плащане, при подаване на нареждането.
30. Ако правилата на мястото на изпълнение, на което ще бъде сключена сделката, допускат сключване на сделка, при която плащането на финансовите инструменти не се осъществява едновременно с тяхното прехвърляне, изискването за предоставяне на парични средства по предходната алинея не се прилага, ако е налице изрично писмено съгласие на продавача. Това се прилага съответно и при други прехвърлителни сделки с финансови инструменти.
31. Отговорност и риск

- 31.1. Клиентът отговаря за истинността, редовността, автентичността и точността на подаваните нареждания, представените към тях декларации и документи, както и за съществуването и действителността на правата върху предоставените от него финансови инструменти. В случай на претърпени от инвестиционния посредник вреди във връзка с представени от клиента нареждания, декларации или други документи, за които клиентът носи отговорност съгласно предходното изречение, клиентът е длъжен да обезщети инвестиционния посредник за претърпените вреди.
- 31.2. Инвестиционният посредник отговаря за точното, правомерно и добросъвестно изпълнение на подадените от клиента нареждания. Инвестиционният посредник не носи отговорност за постигнатия от клиента резултат в изпълнение на нарежданията му при спазване на изискванията по предходното изречение, като рискът в този случай се носи изцяло от клиента.
32. Инвестиционният посредник изпълнява клиентски нареждания при следните условия:
- 32.1. незабавно и точно регистриране и разпределение на нарежданията за изпълнение;
- 32.2. незабавно изпълнение по реда на постъпването им на идентични клиентски нареждания, освен когато характеристиките на нареждането или преобладаващите пазарни условия правят това неосъществимо или интересите на клиента изискват друго.
33. Инвестиционният посредник информира непрофесионалния клиент за възникналите обективни трудности, пречатващи точното изпълнение на нарежданията, незабавно след тяхното узнаване.
34. В случаите, когато инвестиционният посредник е поел задължение да организира или следи за сетълмента на изпълнено от него нареждане за сметка на клиент, той извършва необходимите действия, за да осигури, че всички клиентски финансови инструменти или пари, получени при сетълмента, незабавно и точно са прехвърлени по сметки на съответния клиент.
35. Инвестиционният посредник няма право да злоупотребява с информация за неизпълнени клиентски нареждания и предприема всички необходими мерки за предотвратяване на такава злоупотреба от всяко лице, което работи по договор за инвестиционния посредник.
36. Инвестиционният посредник сключва сделки с финансови инструменти за сметка на клиенти при най-добрите условия и полагайки усилия за постигането на най-добро изпълнение съобразно подаденото от клиента нареждане в съответствие с Политиката за изпълнение на нареждания на инвестиционния посредник.
37. Инвестиционният посредник е изпълнил задължението да изпълни нареждането в най-добър интерес на клиента, ако е положил разумни усилия да установи най-добрата за клиента цена съгласно условията на нареждането, размер на разходите, вероятност за изпълнение, както и всички други обстоятелства, свързани с изпълнението на нареждането, като относителната значимост на тези фактори се определя съобразно следните критерии:
- 37.1. характеристиките на клиента, включително дали е определен като непрофесионален или професионален клиент;
- 37.2. характеристиките на нареждането на клиента;
- 37.3. характеристиките на финансовите инструменти, предмет на нареждането;
- 37.4. характеристиките на местата на изпълнение, към които нареждането може да бъде насочено за изпълнение.
38. При изпълнение на нареждане, подадено от непрофесионален клиент, най-доброто изпълнение на нареждането се определя от общата стойност на сделката, включваща цената на финансовия инструмент и разходите, свързани с изпълнението.
39. За постигане на най-добро изпълнение, в случаите когато съществува повече от едно конкурентни места за изпълнение на нареждане във връзка с финансови инструменти и при извършване на преценка и сравнение на резултатите, които могат да бъдат постигнати за непрофесионалния клиент при изпълнение на нареждането на всяко от местата за изпълнение, посочени в политиката за изпълнение на нареждания на посредника, които са подходящи за изпълнението му, се вземат предвид комисионната на посредника и разходите за изпълнение на нареждането на всяко от възможните места за изпълнение.
40. Инвестиционният посредник не може да изпълнява нареждания за сметка на клиенти, ако те не са дали своето предварително съгласие със следваната политика от посредника
41. Когато политиката за изпълнение на нареждания предвижда възможност нареждания на клиенти да се изпълняват и извън регулиран пазар или многостранна система за търговия, нарежданията могат да бъдат изпълнявани по този начин само ако клиентите на посредника са предварително уведомени и са дали изрично съгласие за това.
42. Инвестиционният посредник е длъжен да изпълнява клиентските нареждания съобразно приетата политика за изпълнение и своевременно да уведомява клиента за промени в тази политика.
43. При конкретни инструкции от страна на клиента инвестиционният посредник трябва да изпълни нареждането, следвайки тези инструкции. Инвестиционният посредник е изпълнил задължението си да действа за постигане на най-добър резултат за своите клиенти, ако е изпълнил нареждането или специфичен аспект на нареждането, следвайки специални инструкции на клиента. Клиентът се съгласява, че всички специални инструкции могат да

попречат на посредника да предприеме необходимите действия за постигане на най-добър резултат при изпълнение на нареждания на клиенти в съответствие с политиката за изпълнение на нареждания, за тази част от нареждането, до която се отнасят специалните инструкции.

44. Разпоредбите на т 37 -41 не се прилагат за сделки с приемливи насрещни страни.
45. Инвестиционният посредник може да изпълнява нареждане на клиент , като ги обединява с други клиентски нареждания, при спазване на политиката за разделяне на нареждания, част от Политиката за изпълнение на нареждания на инвестиционния посредник, при следните условия:
 - 45.1. обединението на нарежданията и сделките няма да е във вреда на който и да е от клиентите, чиито нареждания се обединяват;
 - 45.2. инвестиционният посредник е разяснил на всеки клиент, чиято поръчка се обединява, че обединяването може да е неизгодно за клиента във връзка с конкретното нареждане.
 - 45.3. В случаите, когато инвестиционният посредник обединява нареждане на клиент с едно или повече други клиентски нареждания и така обединеното нареждане е изпълнено частично, той разпределя свързаните сделки - резултат от изпълнение на нареждането, съгласно приетата от него политика за разделяне на нареждания.
46. В случай че инвестиционният посредник сключи сделката при условия, по-благоприятни от установените от клиента, цялата изгода принадлежи на клиента.
47. Инвестиционният посредник може да сключва и изпълнява сделка за сметка на клиент, като представител на насрещната страна.
48. Когато сделката се сключва на регулиран пазар на финансови инструменти или на многостранна система за търговия, за сключването и изпълнението се прилагат правилата на съответния регулиран пазар или многостранна система за търговия.

Чл.17 Потвърждения за приети нареждания

49. Инвестиционният посредник изпраща на траен носител на непрофесионалния клиент, в изпълнение на чието нареждане е сключил сделка, при първа възможност, но не по-късно от първия работен ден, следващ сключването на сделката, потвърждение за сключената сделка със съдържанието по чл. 45 от Наредба № 38. Ако потвърждението е прието от инвестиционния посредник чрез трето лице, уведомяването на клиента се извършва не по-късно от първия работен ден, следващ деня, в който инвестиционният посредник е получил потвърждението от третото лице.
50. Когато сделката е сключена за сметка на професионален клиент, инвестиционният посредник незабавно му предоставя на траен носител по реда на чл. 20 съществената информация за сключената сделка.
51. Ако сетълментът не бъде извършен на посочената дата или възникне друга промяна в информацията, съдържаща се в потвърждението, инвестиционният посредник уведомява клиента по подходящ начин до края на работния ден, в който посредникът е узнал за промяната.
52. Инвестиционният посредник предоставя на клиента при поискване информация за статуса на поръчката и за нейното изпълнение.
53. При извършване на услуги по чл.2, инвестиционният посредник, когато предава на други лица нареждания на свои клиенти за изпълнение, действа съобразно най-добрия интерес на клиента, при спазване на съответните приложими към тази дейност правила, част от Политиката за изпълнение на нареждания на инвестиционния посредник.

Чл.18 Съхраняване на клиентски активи

1. Инвестиционният посредник съхранява предоставените, съответно придобитите в изпълнение на договора по чл. 3, т.3, клиентски финансови инструменти, парични средства и други активи.
2. Инвестиционният посредник отделя своите финансови инструменти и парични средства от тези на своите клиенти.
3. Инвестиционният посредник не отговаря пред кредиторите си с финансовите инструменти и паричните средства на своите клиенти.
4. Инвестиционният посредник съхранява финансовите инструменти на своите клиенти в депозитарна институция по клиентски сметки към сметката на инвестиционния посредник или по сметки, открити към сметката на трето лице.
5. Инвестиционният посредник открива на клиента подсметка в депозитарна институция на основата на договора по чл. 5 и в съответствие с предвидените в него условия.
6. Инвестиционният посредник, когато открива сметка за финансови инструменти на свой клиент при трето лице, трябва да полага дължимата грижа за интересите на клиента при определяне на това лице и възлагането на същото да съхранява финансовите инструменти на клиента, както и периодично, но най-малко веднъж годишно, да преразглежда със същата грижа избора на това лице и условията, при които то съхранява финансовите инструменти на клиента.

7. В случай че инвестиционният посредник предвижда съхраняването на финансови инструменти на клиент при трето лице в държава членка на ЕС, чието законодателство предвижда специална регулация и надзор относно съхраняването на финансови инструменти за сметка на друго лице, инвестиционният посредник не може да предостави за съхранение клиентските финансови инструменти при лице от тази държава, което не подлежи на предвидените от местното законодателство регулация и надзор. Инвестиционният посредник няма право да съхранява финансови инструменти на клиент при трето лице в трета държава не членка на ЕС.
8. Инвестиционният посредник предприема необходимите действия, за да осигури, че съхраняването на финансови инструменти на негови клиенти при трето лице се извършва по начин, който гарантира идентифициране на клиентските финансови инструменти отделно от финансовите инструменти на инвестиционния посредник и на третото лице, чрез воденето на отделни сметки от това трето лице или чрез прилагането на други мерки, осигуряващи същото ниво на защита. В случай че приложимото законодателство към дейността на третото лице не позволява спазването на изискванията по предходното изречение, инвестиционният посредник предприема подходящи мерки за гарантиране на правата на клиента във връзка със съхраняването при третото лице финансови инструменти, включително като открива отделни от своята сметка сметки за финансовите инструменти на клиенти, които третото лице води на името на инвестиционния посредник, но за чужда сметка.
9. Ако в изпълнение на договора по чл. 5 клиентът предоставя на инвестиционния посредник безналични държавни ценни книжа, емитирани от Министърството на финансите, те се водят в регистрите на Българската народна банка, съответно на първичен дилър на държавни ценни книжа, на името на клиента или на инвестиционния посредник съгласно предвиденото в договора и при спазване изискванията на нормативните актове, уреждащи държавния дълг.
10. Инвестиционният посредник депозира паричните средства, предоставени от клиенти или получени в резултат на извършени за тяхна сметка инвестиционни услуги, в централна банка, кредитна институция, банка, лицензирана в държава членка на ЕС или колективна инвестиционна схема по чл. 34, ал. 3, т. 4 ЗПФИ най-късно до края на следващия работен ден. Инвестиционният посредник може да депозира паричните средства на своите клиенти в такова свързано лице само ако клиентите са дали писмено съгласие за това.
11. Инвестиционният посредник, който депозира паричните средства на свой клиент в лице по ал. 1, различно от централна банка, трябва да полага дължимата грижа за интересите на клиента при определяне на това лице и депозирането на паричните средства на клиента в нея, както и периодично, но най-малко веднъж годишно, да преразглежда със същата грижа избора на тази институция или колективна инвестиционна схема и условията, при които тя държи паричните средства на клиента.
12. Инвестиционният посредник няма право да инвестира паричните средства на клиента в колективна инвестиционна схема, ако клиентът се противопостави на такъв начин на съхраняване на предоставените от него парични средства.
13. Инвестиционният посредник предприема необходимите действия, за да осигури, че депозиранията съгласно ал. 1 парични средства на клиенти се водят по индивидуални сметки или сметка на клиентите, отделно от паричните средства на инвестиционния посредник. В случай че приложимото законодателство към дейността на лицето, в което са депозитирани паричните средства, не позволява спазването на изискванията по предходното изречение, инвестиционният посредник предприема подходящи мерки за гарантиране на правата на клиента във връзка с депозиранията парични средства, включително чрез откриване на обща сметка за парични средства на клиенти, която това лице води на името на инвестиционния посредник, но за чужда сметка.
14. Освен в случаите, определени с наредба, инвестиционният посредник няма право да използва:
 - 14.1. за своя сметка паричните средства и финансовите инструменти на своите клиенти;
 - 14.2. за сметка на свой клиент парични средства или финансови инструменти на други клиенти;
 - 14.3. за сметка на клиент свои парични средства или финансови инструменти.
15. Инвестиционният посредник няма право да сключва сделки за финансиране на ценни книжа с държани от него финансови инструменти на клиенти или по друг начин да използва за собствена сметка или за сметка на друг клиент такива финансови инструменти, освен ако клиентът е дал предварително своето изрично съгласие за използване на финансовите му инструменти при определени условия и използването на финансовите инструменти се осъществява при спазване на тези условия. Съгласието по предходното изречение следва да бъде дадено писмено, ако клиентът, чиито финансови инструменти се използват, е непрофесионален.
16. Инвестиционният посредник, който държи финансови инструменти и парични средства на клиенти, поддържа отчетност и води сметки за държаните клиентски активи по начин, който му позволява във всеки момент незабавно да разграничи държаните за един клиент активи от активите на останалите клиенти на инвестиционния посредник и от собствените си активи.
17. Отчетността и сметките по ал. 1 се поддържат по начин, който осигурява тяхната точност и съответствието им с държаните за клиентите финансови инструменти и парични средства.

18. Инвестиционният посредник редовно съгласува отчетността и сметките по ал. 1, водени от него, с тези, водени от трети лица, при които се съхраняват клиентски активи.
19. Инвестиционният посредник уведомява непрофесионалните си клиенти от кое трето лице и къде могат да бъдат съхранявани предоставените на посредника пари и/или финансови инструменти. Уведомлението по изречение първо включва и посочване на отговорността на инвестиционния посредник по националното законодателство за всяко действие или бездействие на лицето, което държи клиентските пари и/или финансови инструменти, и последиците за клиента от несъстоятелност на това лице.
20. Инвестиционният посредник уведомява непрофесионалните си клиенти за възможността финансовите му инструменти да бъдат съхранявани в обща сметка при трето лице, когато националното законодателство допуска такава възможност. Инвестиционният посредник уведомява непрофесионалните си клиенти за случаите, когато националното законодателство не позволява финансовите инструменти на клиента, държани от трето лице, да бъдат отделени от финансовите инструменти на това трето лице или на инвестиционния посредник. Уведомленията трябва да съдържат и изрично посочване на рисковете за клиента, произтичащи от обстоятелствата по предходните изречения.
21. Инвестиционният посредник изрично уведомява клиента, когато сметките, които съдържат негови пари и финансови инструменти, подлежат или ще подлежат на уредба от правото на държава членка на ЕС. Уведомлението трябва да посочва, че правата на клиента, свързани с финансовите инструменти или паричните средства, могат да се различават поради приложимостта на правото на държава членка на ЕС.
22. Инвестиционният посредник изрично уведомява клиента за:
 - 22.1. наличието на право на обезпечение или право на задържане върху клиентските пари или финансови инструменти за инвестиционния посредник и за условията, при които възниква или може да възникне такова право;
 - 22.2. наличието на право на прихващане върху клиентските пари или финансови инструменти за инвестиционния посредник и за условията, при които възниква или може да възникне такова право;
 - 22.3. съществуването и условията, при които инвестиционният посредник има или може да има право на прихващане по отношение на клиентските финансови инструменти или пари;
 - 22.4. възможността депозитарната институция да има право на обезпечение, право на задържане или на прихващане върху клиентските финансови инструменти или пари, когато това е приложимо.
23. Преди да сключи сделка за финансиране на ценни книжа с предмет финансови инструменти, държани за сметка на непрофесионален клиент, или преди да използва по какъвто и да е друг начин тези финансови инструменти за своя сметка или за сметка на друг клиент, инвестиционният посредник предоставя на непрофесионалния клиент на траен носител по реда на чл. 32, ал. 5 от Наредба 38 и в разумен срок преди използването на финансовите инструменти ясна, пълна и точна информация за задълженията и отговорностите на посредника във връзка с използването на финансовите инструменти, включително условията за тяхното връщане и свързаните с това рискове.
24. Когато инвестиционният посредник държи пари или финансови инструменти на клиент, той му предоставя на траен носител най-малко веднъж годишно отчет със съдържание съгласно чл. 49, ал. 1 и 2 от Наредба № 38, освен ако съдържанието на този отчет не е отразено в друг периодичен отчет до клиента.
25. Инвестиционният посредник уведомява клиента си на траен носител, когато за него възникне задължение по чл. 145 от Закона за публичното предлагане на ценни книжа, най-късно до края на първия работен ден, следващ деня, в който по отношение на държани от инвестиционния посредник финансови инструменти на този клиент е настъпило обстоятелство по чл. 145, ал. 1 от същия закон в резултат на извършени от инвестиционния посредник сделки с финансови инструменти за сметка на клиента,
26. Активите на клиенти, които инвестиционният посредник държи, администрира или управлява за тяхна сметка, са гарантирани от Фонда за компенсиране на инвеститорите срещу невъзможност инвестиционният посредник да върне активите по причини, пряко свързани с финансовото му състояние, в следните случаи:
 - 26.1. спрямо инвестиционният посредник е открито производство по несъстоятелност;
 - 26.2. КФН е отнела лиценза на инвестиционния посредник на основание трайно влошено финансово състояние и невъзможност на инвестиционния посредник да изпълнява задълженията си.
27. Клиентът има право на компенсация в размер 90 на сто от стойността на вземането, определена към датата на настъпване на обстоятелството по ал. 1, но не повече от 40 000 лева. За определени в чл. 77г, ал. 2 от Закона за публичното предлагане на ценни книжа категории клиенти, включително професионалните клиенти, компенсация не се изплаща. Не се изплаща компенсация и за вземания, възникнали от и/или свързани със сделки и действия, представляващи „изпиране на пари“, за които деецът е осъден с влязла в сила присъда.

28. При сключване на договора по чл. 5 инвестиционният посредник уведомява клиента за съществуващата система за компенсиране на инвеститорите във финансови инструменти, включително за нейния обхват и за гарантирания размер на клиентските активи, като му предоставя и данни за условията и реда за компенсиране на клиентските активи от Фонда за компенсиране на инвеститорите.

Чл.19 Възнаграждение. Разходи за клиента извън възнаграждението

1. Инвестиционният посредник обявява в тарифа стандартното си комисионно възнаграждение по договорите с клиенти, както и вида и размера на разходите за клиентите, ако те не се включват във възнаграждението.
2. Инвестиционният посредник няма право да определя или събира комисионни по начини, които явно несправедливо разграничават различните места за изпълнение.
3. Измененията и допълненията на тарифата имат сила за клиента, ако са му били и в дадения му писмено достатъчен срок клиентът не е заявил писмено, че ги отхвърля.
4. Клиентът е длъжен да заплати на инвестиционния посредник възнаграждение за всяка предоставена от последния услуга съгласно тарифата по т. 1 и по ред и при условия, уговорени в конкретния договор между страните, съответно при подаване на нареждане въз основа на него.
5. Когато инвестиционният посредник се задължи да отговаря лично за изпълнението на задълженията на трето лице по сделка, сключена за сметка на клиента, той има право и на допълнително възнаграждение, което се уговаря писмено между страните.
6. Инвестиционният посредник има право на допълнително възнаграждение, което се уговаря писмено, за събраните от него суми на клиента.
7. В случай на посредничество, инвестиционният посредник има право на възнаграждение и от двете страни по сделката.
8. Разходите за клиента, които не се включват във възнаграждението на инвестиционния посредник съгласно тарифата по т.1, се определят с конкретния договор, съответно при подаване на нареждане въз основа на него.
9. Дължимото възнаграждение и допълнителните разходи, платени от инвестиционния посредник във връзка с изпълнението на сключения договор, се плащат от клиента на инвестиционния посредник в срок до 3 (три) дни от сключване на сделката, съответно от изпълнението на друга услуга – предмет на договора по чл. 3,т.3, освен ако страните са уговорили друго.
10. Безкасовото плащане се счита за извършено към момента, в който е заверена банковата сметка на инвестиционния посредник.
11. При обективна невъзможност за изпълнение на отделно нареждане, съответно друга услуга – предмет на договора по чл. 3,т.3, клиентът дължи направените от инвестиционния посредник разноси и възнаграждение, съответно на извършената работа.
12. Инвестиционният посредник има право да прихване дължимите от клиента суми от съхраняваните за сметка на последния парични средства.

Чл.20 Обмен на информация между страните

1. В отношенията си с клиенти инвестиционният посредник установява българския език като език за водене на кореспонденция, предоставяне на документи, извършване на уведомления, както и всеки друг вид обмен на информация. В конкретните договори чл. 3,т.3 могат да бъдат установени един или повече други езици, на които може да бъде осъществяван обмен на информация между страните.
2. При липса на специални изисквания в нормативен акт, тези общи условия или сключения между страните договор, страните могат да обменят информация в писмена или устна форма. Комуникацията се осъществява лично (в офисите на инвестиционния посредник), по телефон, чрез факс, чрез писма на адресите за кореспонденция, установени между страните, чрез електронни документи, подписани с електронен подпис, или по друг установен в договора по чл. 3,т.3, начин за комуникация между страните. Инвестиционният посредник съхранява получената и изпратената в писмен вид информация, както и записи на проведените с клиента телефонни разговори и електронната кореспонденция между страните във връзка с изпълнението на договора по чл. 3,т.3,
3. Когато за извършване на определени изявления е установена писмена форма, ако друго не е установено съгласно ЗПФИ и актовете по прилагането му, същата се счита за спазена по отношение изявления, изпратени и получени по факс, ако е осигурено точното им възпроизвеждане, както и по отношение на изявления във формата на електронен документ, подписан с електронен подпис, при спазване на изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис, ако е осигурено спазването на другите изисквания, установени в ЗПФИ и актовете по прилагането му.
4. При изпълнение на посочено в тези общи условия задължение на инвестиционния посредник да предоставя информация на траен носител, същата се предоставя на хартиен носител или по друг начин, за който са спазени следните изисквания:

- 4.1. предоставянето на информацията по този начин е подходящо с оглед съществуващите или предстоящите отношения с клиента;
- 4.2. клиентът изрично е предпочел този начин за предоставяне на информация пред предоставянето ѝ на хартиен носител.
5. Когато информацията се предоставя на клиенти чрез интернет страницата на посредника и не е адресирана до конкретен клиент, тя трябва да отговаря на следните условия:
 - 5.1. предоставянето на информацията по този начин е подходящо с оглед съществуващите или предстоящите отношения с клиента;
 - 5.2. клиентът изрично се е съгласил с този начин на предоставяне на информацията;
 - 5.3. клиентът е уведомен чрез електронен способ за адреса на интернет страницата на посредника и мястото на страницата, където се намира тази информация;
 - 5.4. информацията е актуална;
 - 5.5. информацията е достъпна непрекъснато на интернет страницата на посредника за времето, обикновено необходимо на клиентите да се запознаят с нея.
6. Предоставянето на информация чрез електронни средства за комуникация се счита за подходящо с оглед съществуващите или предстоящите отношения с клиента, ако са налице данни, че клиентът има редовен достъп до интернет. Счита се, че клиентът има редовен достъп до интернет, ако предостави адрес на електронна поща за нуждите на установените отношения с инвестиционния посредник.

Чл.21 Отговорност

1. Отговорността на страните за неизпълнението на договорните им задължения се определя с конкретния договор.
2. Освен ако е уговорено друго в договора по чл. 3, т.3,, при забава или частично изпълнение на парично задължение виновната страна дължи неустойка в размер 0,1% на ден върху неизпълнения размер на задължението до неговото изпълнение, съответно до прекратяване (разваляне) на договора.
3. Освен ако е уговорено друго в договора по чл. 3, т.3,, в случаите на неточно изпълнение на задължение за предоставяне на финансови инструменти – неустойката е равна на неблагоприятната за изправната по договора страна промяна в стойността на ценните книжа към последния ден от периода на неточното изпълнение, но не по-малко от 0,1% на ден върху неизпълнената стойност на задължението до неговото изпълнение, съответно до прекратяване (разваляне) на договора.
4. Изправната страна има право на обезщетение за вреди, които не се покриват от неустойка, съгласно закона. ИП няма право да предлага клаузи в договора с клиента, които водят до неравнопоставеност относно предвидените обезщетения и неустойки при неизпълнение на задълженията по договора.
5. Отговорността за функционирането, поддръжката, криптирането на информационните потоци, подсигурирането на „backup“ и спазването на регулаторните изисквания за пазарите до които подсигурира достъп платформата за търговия е на:
 - 5.1. БГ УЕБ СОФТ ЕООД за търговия с инструменти на БФБ София;
 - 5.2. Interactive Brokers за търговия с инструменти на чуждестранни пазари в ЕС .
 - 5.3. Saxo Bank за търговия с договори за разлика

Чл.22 Уреждане на спорове, (коригирана с решение на ЕСК от 14.05.2015г.)

1. Подадена от клиент жалба се разглежда при спазването на следният ред предвиден в правилата за вътрешен контрол:
 - 1.1. При постъпване на жалба на клиент съответното лице от отдел „Продажби и отношения с клиенти“ незабавно вписва съответните данни в дневника по чл. 72 от Наредба № 38 и уведомява за тях отдел „Вътрешен контрол“ за предприемане на необходимите действия по постъпилата жалба.
 - 1.2. За постъпилата жалба съответното лице от отдел „Продажби и отношения с клиенти“ незабавно уведомява отдел „Вътрешен контрол“ за предприемане на необходимите действия по проучване на подадената жалба.
2. Служител от отдел „Вътрешен контрол“ извършва проучване на жалбата и изготвя доклад за нейната основателност и съставя протокол за извършена проверка по подадената жалба, като:
 - 1) проучва цялата налична в архива на инвестиционния посредник документация във връзка с подадената жалба;
 - 2) провежда разговори със служители и други лица, които работят по договор за инвестиционния посредник, срещу които е подадена жалбата или които могат да предоставят информация във връзка с подадената жалба;
 - 3) провежда разговор с жалбоподателя за изясняване на случая;
 - 4) предприема други действия, необходими за изясняване на случая.

- 2.1. Лицето по чл.22 т.2 в 10-дневен срок от постъпване на жалбата представя доклад (протокол) за извършената проверка”, в който подробно описва направените в резултат на проверката фактически констатации, съответствието им с изложеното в жалбата, преценка за основателността на жалбата, констатирани нарушения на служители или други лица, които работят за инвестиционния посредник. В случай, че е направена преценка за основателност на жалбата, в доклада се предлагат и конкретни мерки за удовлетворяване на интереса на клиента.
- 2.2. В 3-дневен срок от изготвянето на доклада (протокола) по предходната точка, ръководителят на отдел „Вътрешен контрол” го предоставя на управителя с доклад по случая заедно със становището си по него и проект на отговор до жалбоподателя.
- 2.3. Управителят уведомява жалбоподателя **в срок до 15 дни от постъпване на жалбата** за резултатите от проучването на неговата жалба и предприема необходимите мерки за удовлетворяване на претенциите на жалбоподателя, ако те са основателни.
3. Други условия и срокове, непосочени в тези общи условия, както и възнаграждението на инвестиционния посредник и разходите за клиента, невключени във възнаграждението, когато не се определят съгласно тарифата по чл. 62, се определят с договора по чл. 5.
4. За неуредените в настоящите общи условия и конкретния договор с клиента по чл. 5, ал. 1 въпроси се прилага действащото българско законодателство.

Чл.23 Допълнителна разпоредба

§ 1 Използваните в тези общи условия думи, изрази и термини имат значението, което им придават ЗПФИ, Наредба № 38 и Регламент 1287/2006 на Европейската комисия.

Заклучителни разпоредби

§ 2 Общите условия са съставени в съответствие с изискванията на Закона за пазарите на финансови инструменти и Наредба № 38 за изискванията към дейността на инвестиционните посредници.

§ 3 Общите условия са приети с решение на ЕСК на „Файнекс“ ЕООД от дата 28/01/2015 и актуализирани с решение от 20/04/2015’

§ 4 (1) Общите условия се прилагат към договори с клиенти, сключвани от получаване на лиценз от КФН.