

УТВЕРЖДЕНА

на заседании совета АО „Citadele banka”
прот. № 14/2011 от 21.11.2011.

АКЦЕПТИРОВАНА

решением правления АО „Citadele banka”
№ 4/56/11 от 01.11.2011.

Содержание

| | |
|---|----|
| I Организационно-административные условия | 1 |
| II Изложение документа | 2 |
| Основные принципы Политики | 2 |
| Согласие Клиента с Политикой..... | 3 |
| Виды Распоряжений..... | 4 |
| Подача Распоряжений | 4 |
| Объединение и разделение Распоряжений | 5 |
| Исполнение Распоряжений | 6 |
| Исполнение Распоряжений в случаях, когда Банк заключает сделку самостоятельно | 6 |
| Передача Распоряжений для дальнейшего исполнения..... | 6 |
| Исполнение Распоряжений в отношении простых финансовых инструментов | 7 |
| Достижение лучшего результата | 7 |
| Места исполнения Распоряжений. Категории финансовых инструментов | 9 |
| Затруднения в процессе исполнения Распоряжения. Информация о неисполненных Распоряжениях..... | 9 |
| Надзор за осуществлением Политики | 10 |
| III Приложения и обязательные документы | 11 |

I Организационно-административные условия

Цель документа

Цель настоящей политики:

- выполнить требования Закона «О рынке финансовых инструментов», директивы 2004/39/ЕК Европейского парламента и Совета, регулы № 1287/2006 Европейской комиссии, а также обеспечить защиту интересов Клиентов при оказании инвестиционных услуг и сопутствующих инвестиционных услуг;
- определить порядок, в котором Банк выполняет распоряжения клиентов в отношении сделок с финансовыми инструментами, а также основные принципы и элементы для обеспечения оказания Клиенту качественных услуг и достижения лучших результатов сделок с финансовыми инструментами;
- ознакомить Клиента с процессом исполнения распоряжений, который установлен в Банке.

Объем деятельности

Политика обязательна и должна соблюдаться всеми структурными подразделениями Банка, обеспечивающими оказание инвестиционных услуг и сопутствующих инвестиционных услуг клиентам Банка.

Действие Политики распространяется на распоряжения в отношении сделок с финансовыми инструментами, подаваемые теми клиентами Банка, которым Банк присвоил статус частного или профессионального клиента. Политика не применяется в отношении клиентов Банка, которым присвоен статус правомочного партнера по сделкам.

Термины, сокращения

Банк – АО «Citadele banka».

Сделка – соглашение в отношении ФИ между двумя сторонами, где одной из сторон является сам Клиент или лицо, заключающее сделку в связи с полученным Распоряжением, которое было изначально подано Клиентом Банку, и любым третьим лицом, в т. ч. Банком.

МТС – Многосторонняя торговая система.

ФИ – финансовые инструменты, соглашение, которое одновременно для одного лица создает финансовые активы, а для другого лица – финансовые обязательства или ценные бумаги капитала.

Клиент – лицо, которому Банк оказывает инвестиционные услуги и/или сопутствующие инвестиционные услуги в соответствии с заключенным Договором об оказании услуги.

Договор об оказании услуги – договор об оказании соответствующей инвестиционной услуги и/или сопутствующей инвестиционной услуги, заключенный между Банком и Клиентом.

Политика – настоящая Политика исполнения распоряжений в сфере оказания инвестиционных услуг вместе со всеми последующими поправками, изменениями и дополнениями.

Процесс исполнения распоряжения – процесс, который начинается с момента подачи Распоряжения в Банк и заканчивается в момент завершения расчетов за указанную в Распоряжении Сделку и осуществления соответствующих учетных записей (проводок) на счете Клиента или в момент отмены Распоряжения, или окончания срока действия Распоряжения.

Место исполнения Распоряжения – место заключения Сделки. Сделка может быть заключена в Месте торговли или на рынке ОТС, т. е. вне Места торговли.

Распоряжение – поручение Клиента Банку заключить указанную в поручении Сделку самостоятельно или привлекая для выполнения поручения Посредника.

Посредник – выбранный Банком деловой партнер (например, брокер, банк), который сам обеспечивает исполнение Распоряжения или передает исполнение Распоряжения другому своему деловому партнеру.

Место торговли – регулируемый рынок, МТС, систематический интернализатор, лицо, обеспечивающее функционирование рынка, или другое лицо, обеспечивающее ликвидность.

II Изложение документа

Основные принципы Политики

1. Банк разработал Политику с целью обеспечения качественного процесса исполнения Распоряжений, достижения лучшего результата при исполнении Распоряжений, прогнозируемости и определенности отношений Банка и Клиента, а уменьшения негативных последствий, которые могут возникнуть в связи с процессом исполнения Распоряжения. Банк включил в Политику руководство по быстрому и эффективному разрешению возникающих ситуаций, которые существенно затрудняют процесс исполнения Распоряжения Клиента.
2. Банк, разработав Политику, сообщает, что в процессе исполнения Распоряжения Клиента соблюдаются следующие основные принципы:
 - 2.1. обеспечение лучших результатов Сделок Клиента с ФИ основано на соразмерности прибыли и расходов Клиента в рамках требований, установленных правовыми актами;
 - 2.2. регулярная актуализация Политики;
 - 2.3. публичная доступность Политики на домашней странице Банка и в Центрах обслуживания клиентов;
 - 2.4. мониторинг Мест исполнения Распоряжения и деятельности Посредников.

3. Хотя цель Политики направлена на то, чтобы обеспечить Клиенту лучший результат исполнения Распоряжения, это не исключает возможности, что при особых обстоятельствах лучший, с точки зрения Клиента, из возможных результатов может не быть достигнут.
4. Банк соблюдает условия Политики в процессе исполнения Распоряжения Клиента в отношении Сделок с ФИ, в том числе Сделок со следующими ФИ:
 - 4.1. переводные ценные бумаги;
 - 4.2. инвестиционные удостоверения инвестиционных фондов и другие переводные ценные бумаги, подтверждающие участие в инвестиционных фондах или приравниваемых к ним предприятиях совместного инвестирования;
 - 4.3. инструменты денежного рынка — краткосрочные (срок погашения которых составляет менее 12 месяцев), долговые инструменты (долговые расписки, инвестиционные сертификаты, краткосрочные долговые инструменты, эмитированные коммерческими обществами) и другие инструменты, торговля которыми осуществляется на денежных рынках;
 - 4.4. производные инструменты:
 - 4.4.1. опционы, фьючерсные договоры (FUTURES), свопы (SWAP), IRS и любые другие производные договоры, которые связаны с ценными бумагами, валютами (услуги обмена валюты, если они связаны с оказанием инвестиционных услуг), процентными ставками, доходностью или другими производными инструментами, финансовыми индексами или финансовыми мероприятиями и условия которых предусматривают расчеты в деньгах или других ФИ;
 - 4.4.2. опционы, фьючерсные договоры (FUTURES), свопы (SWAP), IRS и любые другие производные договоры, которые связаны с товарами и условия которых предусматривают денежные расчеты или возможность проведения денежных расчетов по выбору какой-либо из сторон, если это не связано с расторжением договора в связи с невыполнением обязательств или иным прекращением договорных отношений;
 - 4.4.3. опционы, фьючерсные договоры (FUTURES), свопы (SWAP) и любые другие производные договоры, которые связаны с товарами и условия которых предусматривают расчеты с физической доставкой товара, находящемся в обращении на регулируемом рынке или в многосторонней торговой системе;
 - 4.4.4. производные инструменты переноса кредитного риска;
 - 4.4.5. финансовые договоры на разницу;
 - 4.4.6. опционы, фьючерсные договоры (FUTURES), свопы (SWAP), IRS и любые другие производные договоры, которые связаны с климатическими изменениями, фрахтовыми ставками на груз, правами на загрязнение, уровнем инфляции или другими официальными данными экономической статистики и условиями которых предусматриваются денежные расчеты или возможность произведения денежных расчетов по выбору какой-либо из сторон, если это не связано с расторжением договора в связи с невыполнением обязательств или иным прекращением договорных отношений.
5. Положения Политики применяются Банком к отношениям Банка и Клиента с учетом присвоенного Клиенту статуса (частный или профессиональный).

Согласие Клиента с Политикой

6. Банк начинает оказывать Клиенту инвестиционные услуги и сопутствующие инвестиционные услуги, в том числе принимает Распоряжение к исполнению, только если Клиент согласился с Политикой.
7. Банку запрещено оказывать инвестиционные услуги и сопутствующие инвестиционные услуги, без согласия Клиента с Политикой.
8. Банк считает, что Клиент однозначно согласился с Политикой, в том числе с изменениями Политики, если Клиент после момента вступления в силу соответствующих изменений подает в Банк Распоряжение.

9. Заключая Договор об оказании услуги, Банк знакомит Клиента с действующей редакцией Политики.

Виды Распоряжений

10. Получая инвестиционные услуги и сопутствующие инвестиционные услуги, Клиент может подать Банку следующие Распоряжения:
- 10.1.1. ограничивающее Распоряжение – Распоряжение купить или продать определенное количество ФИ по специально указанной или лучшей цене;
 - 10.1.2. свободное Распоряжение – Распоряжение купить или продать определенное количество ФИ по рыночной цене, не предусматривающее указание специальной цены;
 - 10.1.3. иные Распоряжения, если это предусмотрено для соответствующей услуги или Договором об оказании услуги.
11. Банк имеет право ограничивать предлагаемые Клиенту виды Распоряжений, например, Распоряжения по рыночной цене, Ограничивающее распоряжения), не смотря на то, что в Месте исполнения Распоряжений (в отношении соответствующего ФИ) так же допускается подача и иных видов Распоряжений.
12. Банк имеет право ограничивать и применять более короткие сроки действия Распоряжений по сравнению со сроками действия Распоряжений, допустимыми в соответствующем Месте исполнения Распоряжения, в которое Распоряжение отправляется на исполнение.
13. Если только с Клиентом не достигнута иная договоренность, Банк вправе публиковать ограничивающее Распоряжение Клиента, которое не было исполнено немедленно, передав его в соответствующее Место исполнения Распоряжений.
14. Клиент вправе включать в Распоряжение особые указания, но Банк предупреждает Клиента, что особые указания могут задержать или не позволить Банку исполнить Распоряжение таким образом, чтобы в соответствии с Политикой достичь лучшего для Клиента результата при исполнении Распоряжений в отношении элементов, содержащихся в таких указаниях.
15. Банк в меру своих возможностей следует особым указаниям, включенным в Распоряжение Клиента, даже и в тех случаях, когда имеющиеся в Распоряжении Клиента указания не позволяют достичь лучшего для Клиента результата.

Подача Распоряжений

16. Клиент может подать Распоряжение в Банк лично, используя услуги системы удаленного управления счетами Банка, по телефону, электронной почте, почте или факсу, если соответствующим Договором об оказании услуги предусмотрен такой способ подачи Распоряжений и Клиент заключил договор на услуги системы удаленного управления счетами (если такой необходим для получения соответствующей услуги). Банк, в Договоре об оказании услуги, может ограничивать виды подачи Распоряжений или предусматривать такие виды подачи Распоряжений, которые не указаны в Политике.
17. Если Распоряжение Клиента подается по телефону, Банк производит аутентификацию Клиента на основании пароля. Банк имеет право отказать в приеме или исполнении Распоряжения Клиента, если пароль назван невнятно.
18. Принимая Распоряжения Клиентов, Банк имеет право любым способом записать любой разговор с Клиентом, связанный с подачей Распоряжений и последующим заключением Сделки, и использовать эти записи для подтверждения поданного Распоряжения или заключенной Сделки.
19. Получение и обработка Распоряжений зависит от способа их подачи. Последовательность исполнения Распоряжений зависит не только от времени подачи Распоряжения, но и от способа подачи Распоряжения.
20. Банк начинает исполнение схожих по характеристике Распоряжений Клиента в порядке их получения, за исключением случаев, когда особенности Распоряжений или сложившаяся рыночная ситуация не делают их невыполнимыми, либо если интересы Клиента не требуют иных действий.

21. Если Распоряжение подается в Центр обслуживания клиентов, филиал Банка или посредством системы удаленного управления счетами, то такой документ до его передачи к исполнению может обрабатываться намного дольше, чем Распоряжение, поданное по телефону или при помощи торговой системы.
22. Банк рассматривает в качестве лично поданных Клиентом Распоряжений, такие Распоряжения, которые поданы (размещены) в случаях, когда Банк использует полномочия, предоставленные ему Клиентом и/или права предусмотренные Договором об оказании услуги, Политикой или другими документами применимыми к отношениям Банка и Клиента:
 - 22.1. размещать Распоряжение в случаях *Stop loss*;
 - 22.2. отчуждать ФИ, при использовании финансового обеспечения;
 - 22.3. закрыть открытую позицию Клиента;
 - 22.4. в соответствии с пунктом 64 Политики ликвидировать позицию в ФИ, в отношении которой возникли разногласия.

Объединение и деление Распоряжений

23. Банк может объединять Распоряжения, если, по мнению Банка, существует только небольшая вероятность того, что объединение Распоряжений повредит интересам тех Клиентов, Распоряжения которых Банк объединяет:
 - 23.1. Банк может объединять распоряжение Клиента с Распоряжением другого Клиента или Сделкой за счет Банка. Если такое объединение может нанести ущерб Клиентам, Распоряжения которых были объединены, то Банк информирует Клиентов о каждом таком случае. Эти Клиенты должны сообщить Банку, если они не согласны с объединением;
 - 23.2. если объединенное Распоряжение исполнено частично, полученные в результате исполнения Распоряжений денежные средства и/или ФИ делятся пропорционально или таким образом, чтобы по возможности максимально снизить ущерб каждого Клиента;
 - 23.3. если Банк объединил Сделки за свой счет с одним или несколькими Распоряжениями Клиентов, он делит или перераспределяет соответствующую Сделку, не причиняя ущерба интересам Клиентов;
 - 23.4. если Банк объединяет Распоряжение Клиента со Сделкой за свой счет и объединенное Распоряжение исполняется частично, полученные таким образом средства или ФИ делятся в приоритетной последовательности — прежде всего в пользу Клиента и затем – в пользу Банка. Если Банк может доказать, что без такого объединения Распоряжений он не исполнил бы Распоряжение на столь выгодных условиях или не исполнил бы его вообще, то Банк в отношении Сделки за свой счет может применить пропорциональное распределение доходов.
24. Если Банк делит ранее объединенное и исполненное Распоряжение, которое включает в себя и Распоряжение Клиента, то, обычно, соблюдается следующий порядок:
 - 24.1. полученные средства или ФИ делятся между Клиентами в соответствии с инструкцией, которую Банк получает от организатора эмиссии или эмитента;
 - 24.2. Банк делит полученные средства или ФИ между Клиентами согласно той последовательности, в которой были поданы Распоряжения Клиента до их объединения;
 - 24.3. Банк делит полученные средства или ФИ пропорционально между Клиентами в соответствии с объемом Распоряжений Клиентов до их объединения;
 - 24.4. Банк может воздержаться от исполнения Распоряжения Клиента, если при пропорциональном делении объединенного и частично исполненного Распоряжения получаемые Клиентом ФИ или денежные средства меньше суммы комиссии, которая применяется в отношении Клиента. В таких случаях Банк исполняет Распоряжение после дополнительного согласования с Клиентом (получив согласие Клиента с условиями исполнения Распоряжения) или же воздерживается от исполнения Распоряжения.

25. Банк может применить иной порядок деления ранее объединенного и исполненного Распоряжения, отличный от указанного в пункте 24 Политики, предварительно проинформировав об этом Клиента.
26. ФИ или денежные средства, которые не используются в случае, если Банк воздерживается от исполнения Распоряжения Клиента в соответствии с пунктом 24.4 Политики, делятся между оставшимися Клиентами, Распоряжения которых были объединены, в порядке, установленном пунктом 24 Политики Банка.

Исполнение Распоряжений

27. Банк, соблюдая Политику, обеспечивает быстрое и точное исполнение Распоряжений Клиента:
 - 27.1. самостоятельно заключая указанную в Распоряжении Сделку;
 - 27.2. передавая Распоряжение для дальнейшего исполнения.
28. Исполняя Распоряжения Клиента, Банк обычно действует от своего имени, но в пользу Клиента, хотя в отдельных случаях Банк может действовать и от имени Клиента.
29. Исполняя Распоряжения, Банк не может гарантировать, что указанная в Распоряжении Сделка будет заключена.

Исполнение Распоряжений в случаях, когда Банк заключает сделку самостоятельно

30. Если, исполняя Распоряжения, Банк самостоятельно заключает указанную в Распоряжении Сделку, то такую Сделку Банк вправе заключать в частности:
 - 30.1. против портфеля Банка (т. е. когда сам Банк является стороной Сделки);
 - 30.2. против Распоряжения других Клиентов Банка или третьих лиц (например, когда другой Клиент Банка, Распоряжение которого Банк исполняет, является стороной Сделки, в том числе Распоряжений работников, акционеров Банка).
31. Указанную в Распоряжении Сделку Банк может заключать непосредственно с Клиентом, в том числе, если:
 - 31.1. такая возможность предусмотрена Договором об оказании услуги;
 - 31.2. Клиент сам потребовал заключить Сделку с Банком;
 - 31.3. из сути услуги следует, что с Клиентом заключается Сделка;
 - 31.4. Клиент предупрежден о том, что Банк заключает с ним Сделку;
 - 31.5. Банк не может иначе исполнить Распоряжение Клиента.
32. Договором об оказании услуги предусматриваются конкретные условия о том, каким образом Банк сам, как сторона Сделки, заключает Сделку с Клиентом. Если такая возможность не предусмотрена Договором об оказании услуги, Банк предупреждает Клиента о том, что указанная в Распоряжении Сделка заключается между Банком и Клиентом, и Банк является стороной Сделки.
33. Банк вправе исполнить Распоряжение Клиента полностью или частично за счет Банка против Распоряжения другого Клиента или третьего лица. В таком случае Распоряжение исполняется по цене, отражающей доминирующую на рынке ситуацию, и Банк считается Местом исполнения Распоряжения Клиента. Банк информирует об этом Клиента в отчете об исполнении Распоряжения.

Передача Распоряжений для дальнейшего исполнения

34. Передача Распоряжения для дальнейшего исполнения означает, что Банк получает и обрабатывает Распоряжение Клиента, но указанная в Распоряжении Сделка совершается с участием третьей стороны. Банк передает Распоряжение для дальнейшего исполнения на биржу или Посреднику Банка.
35. Банк вправе передать Распоряжение для дальнейшего исполнения Посреднику Банка, если Банк не имеет прямого доступа к соответствующему Месту торговли, в котором осуществляется торговля, указанными в поданном Распоряжении, ФИ. Посредник Банка исполняет Распоряжение согласно правилам и политикам Банка в Месте торговли или же, передавая исполнение Распоряжения Клиента своему посреднику.

36. Передавая Распоряжение для дальнейшего исполнения, Банк привлекает таких Посредников, которые, по мнению Банка, способны исполнить Распоряжения, учитывая обязанность Банка обеспечить достижение лучшего результата для Клиента. Банк выбирает Посредников, которые способны при исполнении Распоряжений Клиента достичь, по крайней мере, таких же результатов, каких Банк разумно планировал бы достичь при сотрудничестве с другими посредниками или партнерами по сделкам.
37. Банк обеспечивает исполнение Распоряжений, связанных с первоначальным публичным предложением (IPO), обычно передавая их эмитенту, уполномоченному агенту эмитента, согласно условиям соответствующей эмиссии и/или согласно особым указаниям Клиента.
38. После исполнения Распоряжения Клиента (после заключения указанной в Распоряжении Сделки) полученные ФИ или денежные средства Банк немедленно (в разумные сроки) зачисляет на соответствующий счет Клиента, согласно условиям Договора об оказании услуги, но, если Сделка была заключена с Банком, Банк сам обеспечивает поставку соответствующих ФИ/денежных средств для произведения расчетов.

Исполнение Распоряжений в отношении простых финансовых инструментов

39. Если по инициативе Клиента подается Распоряжение в отношении простых ФИ, Банк не оценивает их соответствие профилю Клиента. Об этом Банк информирует Клиента получая согласие Клиента с Политикой перед заключением Договора об оказании услуги.
40. Простыми ФИ Банк считает:
 - 40.1. акции, включенные в регулируемый рынок стран-участниц ЕС или в рынок иных государств;
 - 40.2. инструменты денежного рынка;
 - 40.3. облигации или долговые ценные бумаги иного вида (за исключением тех облигаций или долговых ценных бумаг, которые содержат производный (-ые) инструмент (-ы));
 - 40.4. инвестиционные удостоверения инвестиционных фондов;
 - 40.5. другие простые ФИ, которые отвечают следующим признакам:
 - 40.5.1. они не являются производными инструментами;
 - 40.5.2. такие ФИ можно часто выпускать в обращение, выкупать или продавать иным способом по публично доступным ценам, которые являются рыночными ценами или ценами, которые доступны в независимых от эмитентов системах оценки; они не содержат никаких существующих или возможных обязательств Клиента, превышающих расходы по приобретению ФИ;
 - 40.5.3. информация о характеристиках ФИ является публично доступной, понятной и позволяет среднему частному Клиенту принять осознанное решение о совершении сделки с этим инструментом;
 - 40.5.4. Банк может опубликовать список простых ФИ на своей домашней странице в Интернете.

Достижение лучшего результата

41. Банк, соблюдая условия Политики, принимает все необходимые и разумные меры для достижения лучшего для Клиента результата исполнения Распоряжения.
42. Получив Распоряжение Клиента, Банк обеспечивает его бережное исполнение с целью достижения лучшего результата для Клиента, в том числе используя рыночную практику, свои знания и опыт.
43. Банк обеспечивает исполнение всех Распоряжений Клиента в отношении покупки ФИ по наиболее низкой возможной цене предложения, а исполнение всех Распоряжений Клиента в отношении продажи ФИ – наиболее высокой возможной цене предложения.
44. Банк обеспечивает исполнение ограничивающих Распоряжений Клиента, соблюдая срок действия Распоряжения и пункт 43 Политики, но при этом исполнение Распоряжения не производится до тех пор, пока не станет возможным полное или частичное исполнение Распоряжения по цене, указанной в Распоряжении, или по лучшей цене.

45. В предусмотренных Политикой случаях, исполняя Распоряжения самостоятельно, Банк обычно учитывает один или несколько из следующих факторов:
 - 45.1. указанная в Распоряжении цена ФИ;
 - 45.2. возможность исполнения;
 - 45.3. безопасность и возможность расчетов;
 - 45.4. скорость исполнения;
 - 45.5. количество указанных в Распоряжении ФИ;
 - 45.6. вид Распоряжения;
 - 45.7. любые иные факторы, которые влияют на эффективность, безопасность исполнения Распоряжения Клиента и постоянство процесса исполнения Распоряжения.
46. для определения значимости иных факторов исполнения Распоряжений Банк дополнительно оценивает следующие факторы:
 - 46.1. характеристику Клиента, в том числе статус Клиента — частный или профессиональный Клиент;
 - 46.2. характеристику и объем Распоряжения Клиента;
 - 46.3. характеристику ФИ, которые являются предметом Распоряжения Клиента;
 - 46.4. характеристику Места исполнения Распоряжения Клиента.
47. Передавая Распоряжение для дальнейшего исполнения, Банк не всегда может контролировать и обеспечить достижение лучшего результата для Клиента, в том числе получения лучшей цены, поскольку не для всех Посредников Банка являются обязательными правовые акты, предусматривающие достижение лучшего результата для Клиента. Однако Банк регулярно оценивает качество предоставляемых Посредниками услуг, и их соответствие возможности обеспечить лучший результат. Банк, в частности, оценивает следующие факторы:
 - 47.1. скорость, безопасность и удобство расчетов;
 - 47.2. политику установления цен;
 - 47.3. доступные Банку правила и политику Посредника по исполнению распоряжения;
 - 47.4. имеющуюся в распоряжении Банка информацию о репутации Посредника;
 - 47.5. по возможности скорейшую возможность доступа к соответствующему Месту исполнения Распоряжений;
 - 47.6. иные существенные условия, которые, по мнению Банка, влияют на возможность Посредника обеспечить исполнение Распоряжения.
48. Определяя Место исполнения Распоряжений, Банк обычно оценивает все упомянутые в пунктах 45 и/или 47 Политики факторы в целом, и ни один из названных факторов не является определяющим. Следует учитывать, что в выбранном Месте исполнения Распоряжения не всегда может быть предложена лучшая цена, но в любом случае Политика в отношении исполнения Распоряжения считается соблюденной.
49. В случае, если упомянутый в Распоряжении ФИ включен в торговый список во многих Местах торговли, Банк обычно выбирает место с наибольшей ликвидностью.
50. Если Банку доступно только одно Место исполнения Распоряжения, в котором можно исполнить Распоряжение Клиента, то считается, что лучший результат достигнут, когда Банк обеспечивает исполнение Распоряжения Клиента в данном месте, хотя и доступные в данном месте цены отличаются от цен, существующих на рынке, но не доступных Банку.
51. Лучший результат исполнения Распоряжения может быть не достигнут Банком, если в Банк подается Распоряжение с особым указанием, например, о специфическом способе подачи Распоряжения, Месте исполнения Распоряжения (вне Места торговли), времени и т. д. Однако, обеспечивая исполнение такого Распоряжения Клиента, Банк всегда будет действовать с заботливостью рачительного хозяина и должным профессионализмом.
52. Считается, что в Банк подано Распоряжение с особым указанием, в том числе, если:
 - Распоряжение подано в торговой системе;
 - Клиент сам попросил заключить Сделку с ФИ, которые котирует Банк, или Клиент хочет заключить Сделку непосредственно с Банком;

- Распоряжение подано в нерабочее время соответствующего Места торговли.

Места исполнения Распоряжений. Категории финансовых инструментов

53. Обеспечивая исполнение Распоряжений Клиента с целью достичь с точки зрения Клиента лучшего результата, Банк может использовать одно или несколько из следующих Мест торговли:
- 53.1. регулируемые рынки;
 - 53.2. другие биржи;
 - 53.3. систематические интернализаторы;
 - 53.4. МТС;
 - 53.4. организаторы рынка (*market makers*).
54. Список Мест торговли не является исчерпывающим, и Банк может использовать также и другие места, и способы исполнения Распоряжений.
55. Банк вправе исполнять Распоряжение Клиента вне Места торговли (ОТС), в том числе, привлекая Посредников.
56. Если Банк имеет прямой доступ к соответствующему Месту исполнения Распоряжений, то, обычно, Банк исполняет Распоряжение самостоятельно, а при отсутствии прямого доступа - используются услуги Посредников Банка. В случаях, указанных в пункте 22 Политики, Банк имеет право самостоятельно выбирать Место исполнения Распоряжения, принимая во внимание установленные Политикой основополагающие принципы исполнения Распоряжений Клиента.
57. В отношении следующих категорий ФИ, Банк обеспечивает исполнение принятых Распоряжений на регулируемом рынке (в Месте торговли):
- 57.1. акций;
 - 57.2. облигаций;
 - 57.3. торгуемых на бирже долей инвестиционных фондов;
 - 57.4. производных финансовых инструментов.
58. В отношении следующих категорий ФИ, Банк обеспечивает исполнение принятых Распоряжений вне Места торговли:
- 58.1. облигаций;
 - 58.2. маржинальной торговли валютой (FOREX);
 - 58.3. ОТС для производных инструментов;
 - 58.4. IRS, валютных свопов (SWAP) и фьючерсных договоров (FUTURES), NDF;
 - 58.5. иных структурированных ФИ.

Затруднения в процессе исполнения Распоряжения. Информация о неисполненных Распоряжениях

59. Любое исполнение Распоряжения, в т. ч. его подача, а также процесс исполнения Распоряжения в целом подвержены определенным рискам и связаны с различными факторами, которые могут затруднить или сделать невозможным как исполнение Распоряжения, так и завершение Процесса исполнения распоряжения, либо привести к неблагоприятным последствиям в дальнейшем.
60. К таким факторам или рискам, которые может выявить как Банк, так и Клиент, в частности относятся факторы и риски, связанные как с особой рыночной ситуацией, так и с ликвидностью, расчетами, исполнением событий, ошибками Банка и/или Посредников, средствами связи и торговыми системами, нарушениями или повреждениями связи, коммуникаций и т. д.
61. При наличии упомянутых в пункте 60 Политики обстоятельств Банк имеет право отступить от положений Политики, в том числе, подвергнуть Распоряжение другой оценке, выбрать другие Места исполнения Распоряжения и осуществить иные, отличные от указанных в Политике действий.

62. Банк, в разумные сроки, информирует частного Клиента о любых значительных затруднениях в исполнении Распоряжения.
63. Если Банк констатирует, что по каким-либо причинам, в т.ч. по причине затруднений, между Банком и Клиентом, возникают разногласия по поводу исполнения Распоряжения или Процесса исполнения распоряжения, в том числе, когда Процесс исполнения Распоряжения уже завершен, и такие разногласия, по мнению Банка, затрагивают финансовые интересы Банка и/или других клиентов или могут негативно в финансовом смысле повлиять на Клиента, особенно в случаях, когда у Клиента имеется открытая позиция, и если такие разногласия возникли в связи с:
- 63.1. фактом подачи Распоряжения;
 - 63.2. действительностью Распоряжения, сроком его действия;
 - 63.3. указанными в Распоряжении ФИ, ценой, количеством ФИ, видом Сделки или иными существенными условиями исполнения Распоряжения;
 - 63.4. другими непредвиденными обстоятельствами, в результате которых у Клиента образовалась открытая позиция, в т. ч. короткая позиция по соответствующему ФИ;
- Банк начинает решать такие разногласия незамедлительно, действуя в соответствии с пунктом 64 Политики.
64. Все разногласия, в случаях указанных в п. 63 Политики, разрешаются путем переговоров с Клиентом. Если в кратчайшие сроки достичь договоренности с Клиентом невозможно или если с Клиентом невозможно связаться по указанным в Договоре об оказании услуги средствам связи, Банк может и имеет право, не дожидаясь разрешения разногласий, в одностороннем порядке, без дополнительного акцепта Клиента произвести одно или несколько из нижеупомянутых действий и после этого продолжать разрешать разногласия:
- 64.1. приостановить исполнение Распоряжения, по поводу которого возникли разногласия (если это возможно);
 - 64.2. по рыночной цене осуществить операцию, противоположную той операции, по поводу которой возникли разногласия (то есть, если была покупка, то осуществить продажу, а если была продажа, то осуществить покупку);
 - 64.3. по рыночной цене осуществить закрытие открытой позиции (для сделок на валютном рынке).
- Действия, указанные в настоящем пункте, Банк вправе осуществлять вне зависимости от того, приносит ли прибыль или убыток в конкретный момент Распоряжение, по поводу которого возникли разногласия.
65. Если Клиент подал ограничивающее Распоряжение в отношении включенных в регулируемый рынок акций и указанная в Распоряжении Сделка при сложившихся рыночных условиях не заключена немедленно, то Банк, если только Клиент четко не указал иное, принимает меры для обеспечения возможно более быстрого исполнения Распоряжения, выставив на рынке информацию о данном Распоряжении, в том числе подав Распоряжение в другое Место торговли (на биржу/МТС).
66. Банк не вправе злонамеренно использовать имеющуюся в его распоряжении информацию о неисполненных Распоряжениях Клиентов.

Надзор за осуществлением Политики

67. Банк регулярно проверяет соответствие Политики реальной ситуации, а также проверяет процесс исполнения Распоряжения Клиента на соответствие положениям Политики.
68. Банк регулярно (не реже раза в год) или в случае, возникновения существенных изменений, которые могут повлиять на достижение лучшего результата в Процессе исполнения распоряжения, пересматривает настоящую Политику.
69. При внесении изменений в перечень Мест исполнения Распоряжений или Посредников, которые Банк считает существенными, Банк вносит соответствующие изменения в Политику.
70. С любыми изменениями Политики можно ознакомиться на домашней странице: www.citadele.lv и в Банке, Центрах обслуживания клиентов в течение семи рабочих дней Банка до дня их

вступления в силу. Клиент вправе не согласиться с изменениями в Политике, в письменном виде проинформировав об этом Банк в указанный в настоящем пункте срок.

71. При несогласии Клиента с изменениями Политики, Банк прекращает предоставление инвестиционных услуг и сопутствующих инвестиционных услуг Клиенту, в том числе не принимает к исполнению Распоряжения Клиента, кроме Распоряжений о закрытии открытых позиций ФИ и переводов активов, и после выполнения взаимных расчетов Банка и Клиента любой заключенный Договор об оказании услуги считается расторгнутым.

III Приложения и обязательные документы

Приложения:

- Список Мест исполнения Распоряжений на регулируемых рынках.

Обязательные документы:

- Закон « О рынке финансовых инструментов»;
- директива Европейского парламента и Совета 2004/39/ЕК;
- регула Европейской комиссии № 1287/2006.