АЛОР БРОКЕР

Редакция от 28.05.2015 г.

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ КАБИНЕТА КЛИЕНТА

© ООО «АЛОР +»
Москва, 2015

Содержание

Описание Кабинета клиента 3

Назначение и функционал Кабинета клиента 3
Требования к браузеру 4
Безопасность 4

Начало работы с Кабинетом клиента 5

Получение доступа (восстановление пароля) 5
Вход в систему/выход из системы 5
Главная страница 6
Структура Кабинета клиента 7
Связь с брокером 7
Центр управления 8
Отчеты 10
Справочная информация 11

Основные операции в Кабинете клиента 13

Работа с анкетными данными 13
Открытие торговых портфелей/подключение к рынку ИЦБ/смена тарифного плана/изменение уровня риска 14
Подключение и отключение продуктов и услуг 20
Оформление неторговых поручений 22

Особенности обслуживания физических лиц в Кабинете клиента по договорам на ведение индивидуальных инвестиционных счетов (ИИС) 26

Часто задаваемые вопросы 27

Описание Кабинета клиента

Назначение и функционал Кабинета клиента

Кабинет клиента — это комплексная система дистанционного обслуживания клиентов компании, воплощающая концепцию единой точки продаж и самообслуживания клиента. Кабинет клиента АЛОР БРОКЕР доступен по адресу https://client.alor.ru/.

Кабинет клиента позволяет просматривать ежедневные и ежемесячные отчеты о состоянии Вашего брокерского счета непосредственно на страницах Кабинета. При необходимости, сформированные отчеты можно скачать в формате XML и конвертировать в формат Excel.

Войдя в систему, можно ознакомиться с полным расписанием обучающих семинаров, проходящих в Вашем регионе, в том числе проходящих онлайн. Все актуальные новости, акции и скидки от АЛОР БРОКЕР также доступны на страницах Кабинета. В случае возникновения дополнительных вопросов, Вы сможете, не выходя из системы, проконсультироваться с клиентским менеджером.

В Кабинете клиента Вы можете подавать распоряжения на операции с денежными средствами и ценными бумагами, управлять услугами (подключать, изменять конфигурации и отключать ПО, услуги и сервисы), открывать портфели и многое другое (при условии, что у Вас подключена «Электронная подпись»).

Электронная подпись — это сервис, позволяющий сделать документооборот с Брокером удобным для Вас вне зависимости от Вашего географического положения. Единожды подключив этот сервис, все остальные операции по договору Вы сможете осуществлять в Кабинете клиента, имея под рукой только интернет и мобильный телефон.

Для проведения нужной операции достаточно выбрать ее в Кабинете клиента, заполнить простую и удобную электронную форму, получить одноразовый пароль по SMS на мобильный телефон или на адрес электронной почты (указанные в Анкете клиента как номер телефона/адрес электронной почты для ЭП) и ввести его в указанное поле, подтвердив тем самым свое намерение.

Кабинет клиента работает круглосуточно, ежедневно, без праздников и выходных.

Требования к браузеру

Для работы с Кабинетом клиента можно пользоваться любым современным браузером, но рекомендуется использовать браузер Яндекс.Интернет или Google Chrome. В браузере должны быть включены поддержка файлов cookie и использование скриптов на JavaScript (обычно по умолчанию эти настройки включены, и Вам не нужно беспокоиться о них).

Безопасность

Безопасности работы пользователей с Кабинетом клиента уделяется большое значение. АЛОР БРОКЕР использует несколько методов защиты информации и операций в Кабинете клиента:

1. Все данные между пользователем Кабинета клиента и сервером передаются по шифрованному каналу по протоколу HTTPS, благодаря чему не могут быть перехвачены и прочитаны третьей стороной.
2. При первом входе и после восстановления пароля в Кабинете клиента физическим лицам по SMS на телефон для экстренной связи, указанный в анкете клиента, отправляется одноразовый код, позволяющий идентифицировать клиента. После ввода этого кода дополнительно необходимо сменить исходный пароль.
3. Операции, осуществляемые при помощи электронной подписи, защищаются одноразовым кодом — ключом электронной подписи, который автоматически генерируется системой каждый раз при создании операции и высылается на указанный клиентом мобильный телефон по SMS (для нерезидентов и юридических лиц — на адрес электронной почты для ЭП в виде письма). Изменить номер телефона (адрес электронной почты) можно только при личном обращении клиента в офис.

Никогда не передавайте Ваш логин и пароль для входа в Кабинет клиента третьим лицам. Если Вы, боясь забыть Ваш логин и пароль, записали их, убедитесь, что к записи не имеют доступ посторонние лица. При любом подозрении на компрометацию пароля, свяжитесь с клиентской службой для его замены.

Начало работы с Кабинетом клиента

Получение доступа (восстановление пароля)

Доступ предоставляется клиенту автоматически в течение 5 минут после открытия брокерского счета специалистом центрального офиса.

Для первоначального входа в Кабинет клиента Вам необходимо использовать логин и пароль, выданный Вам в Памятке клиента. Если Вы не знаете логин и пароль, Вам необходимо обратиться в клиентскую службу для получения доступа. Мы заботимся о Вашей безопасности, и поэтому логин и пароль Вам будут предоставлены только после Вашей личной идентификации.

При первом входе Вам будет предложено изменить пароль на любой другой, а также ответить на вопросы маркетинговой анкеты.

В любой момент можно изменить пароль доступа в Кабинет клиента, воспользовавшись формой «Изменить пароль» в правом верхнем углу (под Вашими ФИО/наименованием и данными договора).

Если Вы забыли пароль, Вам необходимо обратиться в клиентскую службу для восстановления первоначального пароля. Мы заботимся о Вашей безопасности, и поэтому пароль будет восстановлен только после Вашей личной идентификации.

Вход в систему/выход из системы

Для входа в Кабинет клиента откройте браузер и перейдите по ссылке https://client.alor.ru/.
Введите:

1. логин,
2. пароль.

И нажмите кнопку «Войти».

После окончания работы в Кабинете клиента нажмите кнопку «Выйти» в правом верхнем углу (под Вашими ФИО/наименованием).

Каждому брокерскому договору соответствует свой Кабинет клиента. Поэтому, если у Вас открыто несколько брокерских договоров, то для управления каждым из них, используйте соответствующий логин и пароль для входа в Кабинет клиента.

Главная страница

Главная страница Кабинета клиента организована следующим образом:

1 — ФИО/наименование клиента, данные договора, кнопки «Выйти» и «Изменить пароль»,
2 — меню Кабинета клиента,
3 — баннеры, посвященные важным и интересным новостям АЛОР БРОКЕР,
4 — рабочий стол клиента,
5 — новости Брокера, новости Депозитария и Аналитические отчеты.

Важные и срочные новости Брокера размещаются рядом с баннерами со знаком «!».

Структура Кабинета клиента

Кабинет клиента состоит из 4 основных разделов и множества подразделов:

1) связь с брокером,
2) центр управления,
3) отчеты,
4) справочная информация.

Связь с брокером

Контактная информация

Предназначен для осуществления комфортного, мобильного и оперативного общения между Вами и специалистами АЛОР БРОКЕР. Он рекомендован для использования в повседневном текущем диалоге для решения оперативных вопросов.

В разделе Вы узнаете:

- контактные данные и режим работы офиса компании, обслуживающего именно Вас,
- адрес и режим работы центрального офиса компании,
- контактные данные торгового отдела,
- контактные данные технической поддержки,
- контактные данные клиентской службы.

В этом же разделе в окне «Обращения к брокеру» Вы можете задать вопрос или оставить пожелание, посмотреть историю своих обращений и ответы на них.

Все обращения находятся на контроле у руководства компании, поэтому не останутся без ответа и будут обработаны в кратчайшие сроки.

Омбудсмен

С целью поддержания высоких стандартов качества предоставления брокерских услуг, где особое внимание уделяется интересам и соблюдению прав клиента, АЛОР БРОКЕР принял Декларацию о защите прав клиентов и ввел должность омбудсмена по защите Ваших прав.

Омбудсмен при решении вопросов представляет интересы клиента.

Омбудсмен призван решать вопросы, касающиеся деятельности клиентов, которые не были решены в установленном порядке на основании брокерского регламента, либо вопросы, которые имеют спорные решения.

Если у Вас есть вопросы, попадающие под эту категорию, либо Вы считаете, что нарушены Ваши права, перейдя на раздел «Омбудсмен» можно отправить персональное обращение к омбудсмену. Там же можно ознакомиться с текстом Декларации о защите прав клиентов.

Центр управления

Договор

Раздел предназначен для просмотра информации о брокерском и депозитарном договорах и счетах депо.

В разделе Вы узнаете:

- Ваши анкетные данные, которые Вы предоставили в АЛОР БРОКЕР,
- срок обновления анкетных данных,
- срок действия доверенности попечителя счета.

> ***1. Обо всех изменениях в анкетных данных необходимо письменно сообщить Брокеру в течение пяти рабочих дней.***
> ***2. Анкетные данные необходимо подтверждать каждый год или раз в полгода для особой категории клиентов.***

Продукты и услуги

В разделе можно детально* ознакомиться с продуктами и услугами, предоставляемыми компанией, узнать стоимость их подключения и использования, подключить и отключить их с помощью электронной подписи. У каждого продукта есть статус Вашего подключения:

— отключено

— изменяются параметры подключения

— подключено

* — У каждого продукта также есть ряд информативных пиктограмм:

Возможно проведение операций с электронной подписью

Посмотреть в браузере

Дистрибутив

Дистрибутив в App Store

Дистрибутив в Google play

Дистрибутив в App Store и Google play

Продукт или услуга предоставляется бесплатно

Продукт или услуга предоставляется всегда или при каких-либо условиях платно

Описание продукта или услуги

Руководство пользователя

Видеоинструкция

Распоряжения

В разделе можно подать различного рода распоряжения:

По денежным средствам:

- вывод денежных средств,
- перевод денежных средств между портфелями/договорами,
- конверсионная операция.

На сделки:

- поручение на сделку,
- исполнение фьючерсного/опционного контракта.

Заявления:

- Справка 2-НДФЛ за прошедший и предыдущие налоговые периоды (доступно только для физических лиц).

По ценным бумагам (ЦБ):

- зачисление ЦБ из реестра (без смены прав собственности)/ внешнего депозитария,
- зачисление ЦБ внутри депозитария,
- списание ЦБ в реестр/внешний депозитарий (без смены прав собственности),
- списание ЦБ во внешний депозитарий (со сменой прав собственности),
- перевод ЦБ внутри депозитария,
- перевод ЦБ между разделами счета,
- выписка со счета депо.

У каждого вида распоряжения есть подсказки по стоимости и возможности использования электронной подписи для их подачи:

Возможно проведение операций с электронной подписью

Продукт или услуга предоставляется бесплатно

Продукт или услуга предоставляется всегда или при каких-либо условиях платно

Специальные программы и акции

В разделе можно ознакомиться со специальными программами и акциями, проводимыми Брокером, а также подписаться на них.

Программа «АЛОР-Бонус» позволит Вам приобрести один из многочисленных призов за баллы, накопленные за время работы с Брокером. Баллы начисляются за вознаграждение, стаж работы, за отплату программного обеспечения, в День рождения клиента.
В разделе «АЛОР-Бонус» также можно ознакомиться с текущим состоянием бонусного счета и каталогом подарков.

Обучение

В разделе можно ознакомиться с тематикой учебных программ, предлагаемых нашим клиентам, узнать расписание занятий и записаться на их посещение. Предлагаемые учебные программы проводятся как очно, так и в форме вебинаров.

История операций

В разделе можно ознакомиться со списком:

- операций с электронной подписью (поданных только с электронной подписью);
- поручений на операций с денежными средствами* (поданных как с электронной подписью, так и без неё)

В разделе по умолчанию отображается 10 последних распоряжений. Для того чтобы увидеть все операции с более подробной информацией, необходимо нажать на «Подробную информацию».

Каждой операции присваиваются статусы распоряжений, которые позволяют в режиме онлайн видеть статус распоряжения клиента, а по операциям вывода/перевода денежных средств также знать окончательную сумму вывода/перевода и причину отклонения в случае отклонения распоряжения.

Возможные статусы:

- операций с электронной подписью:
  1. просрочено,
  2. подписано клиентом.
- поручений на операций с денежными средствами:

  — вывод наличными (только для Москвы):
  1. заказ принят,
  2. на исполнении,
  3. заказ аннулирован,
  4. отклонено,
  5. исполнено.

  — вывод безналичными/перевод:
  1. распоряжение получено,
  2. на исполнении,
  3. отклонено,
  4. деньги отправлены — только для вывода денежных средств,
  5. исполнено.

* История по операциям с денежными средствами ведется с 01.07.2014 г.

Отчеты

Раздел предназначен для просмотра ежедневных и ежемесячных отчетов о состоянии Вашего портфеля.

В разделе Вы также сможете:

- ознакомиться с инструкциями по чтению ежедневных отчетов Брокера по фондовому и срочному рынку, а также по валютному рынку;
- скачать конвертер отчетов, который позволит преобразовать ежедневные и ежемесячные отчеты в формат Excel.

Справочная информация

Документы

Раздел предназначен для ознакомления с важными для каждого клиента документами:

- Регламентом брокерского обслуживания,
- реквизитами для перечисления денежных средств и ценных бумаг для участия в торгах,
- Декларацией о защите прав клиентов,
- руководством пользователя Кабинета клиента,
- предупреждением о рисках на рынке ценных бумаг и срочном рынке,
- Положением о критериях отнесения клиентов к иностранным налогоплательщикам.

В разделе Вы также сможете найти ссылки на:

- сайты органов государственной власти и российских бирж,
- различную справочную информацию.

Мои реквизиты

Денежные средства можно внести на брокерский счет безналичным банковским переводом денежных средств с любого банковского счета, открытого на Ваше имя, по реквизитам, представленным в этом разделе.

Налоги

С целью информирования клиентов об исполнении или неисполнении функций налогового агента АЛОР БРОКЕР разработало «Порядок исполнения обязанностей налогового агента по операциям клиентов (физических лиц)».
В разделе Вы можете ознакомиться с информацией о:

- исполнении Брокером функций налогового агента,
- доходах по операциям с ценными бумагами, не подлежащих налогообложению,
- налоговой базе по операциям с ценными бумагами и финансовыми инструментами срочных сделок,
- особенностях налогообложения,
- инвестиционных налоговых вычетах,
- уменьшении налоговой базы или переносе убытков на будущие периоды,
- удержании налога,
- возврате налогов,
- справке 2-НДФЛ,
- налоговой декларации,

- налогообложении клиентов – физических лиц, являющихся нерезидентами РФ.

Часто задаваемые вопросы

Вопросы и ответы на них по всем основным направлениям деятельности:

- Общие вопросы
- Продукты и услуги ООО «АЛОР +»
- Вывод/зачисление денежных средств или ценных бумаг
- Торговля с «плечом»
- Особенности расчетов в режиме Т+2
- Дивиденды
- Налогообложение клиентов

Торговый календарь

Раздел предназначен для ознакомления с продолжительностью торговых сессий на различных рынках, а также с календарем торговых дней на текущий год.

Собрания акционеров и дивиденды

В разделе Вы сможете ознакомиться со следующей информацией:

- дата закрытия реестра,
- дата собрания акционеров,
- дата закрытия реестра под дивиденды,
- ставка дивиденда на одну акцию.

Основные операции в Кабинете клиента

Работа с анкетными данными

Доступно только для физических лиц.

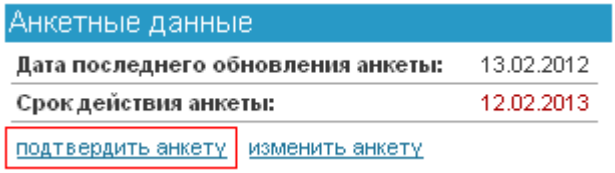
Для изменения анкетных данных Вам необходимо обратиться в клиентскую службу. Мы заботимся о Вашей безопасности, поэтому Ваши данные будут изменены только после Вашей личной идентификации.

Даже в случае отсутствия изменений в анкетных данных, письменное обновление (актуализацию) Ваших анкетных данных необходимо проводить каждый год или раз в полгода для особой категории клиентов. В Кабинете клиента отмечается срок действия анкеты.

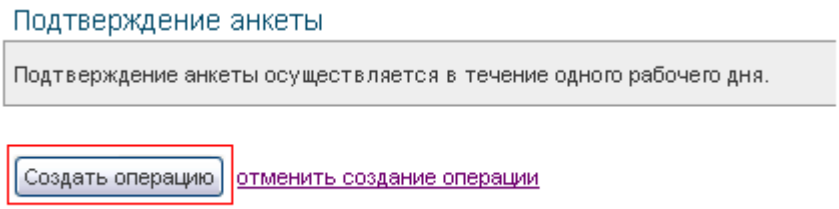
Поручения от клиентов, не имеющих актуальных анкетных данных и действующей доверенности попечителя счета (для операций с ценными бумагами), Брокер к исполнению не принимает.

В Кабинете клиента реализовано подтверждение актуальности анкетных данных. Для чего необходимо:
1. Зайти в раздел «Договор» раздела «Центр управления».

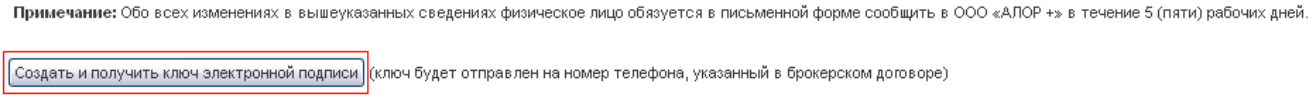
2. В первом блоке раздела «Анкетные данные» нажать «подтвердить анкету»:



3. В открывшемся окне нажать «Создать операцию»:

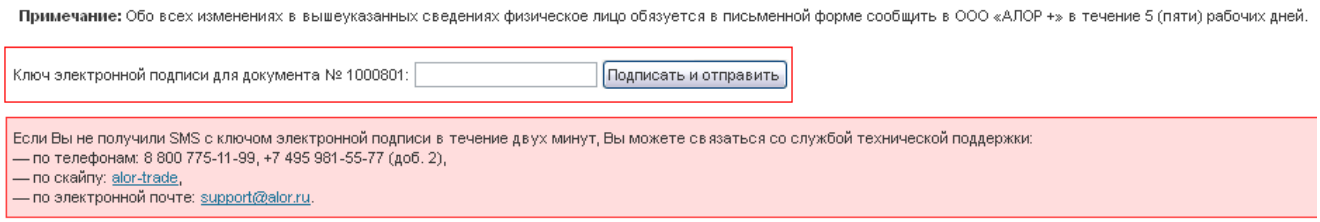


4. В открывшемся окне будет представлена заполненная анкета, которую необходимо проверить и подписать электронной подписью. Для чего внизу страницы нажать «Создать и получить ключ электронной подписи»:

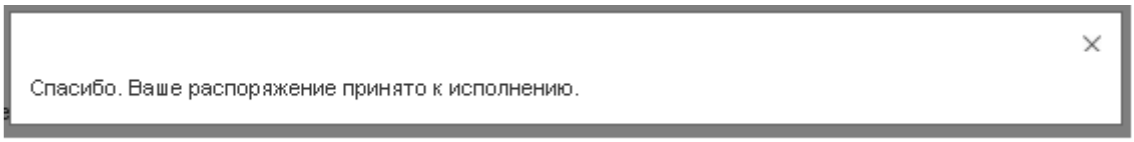


5. После чего ключ электронной подписи будет отправлен на номер телефона или адрес электронной почты для ЭП, указанный в брокерском договоре.

6. Ввести в открывшемся поле ключ электронной подписи, полученный по SMS или по электронной почте.



7. Распоряжение на подтверждение анкетных данных подано:



8. После исполнения распоряжения дата последнего обновления анкеты будет соответствовать дате подачи данного распоряжения.

Время исполнения распоряжения — 1 рабочий день.

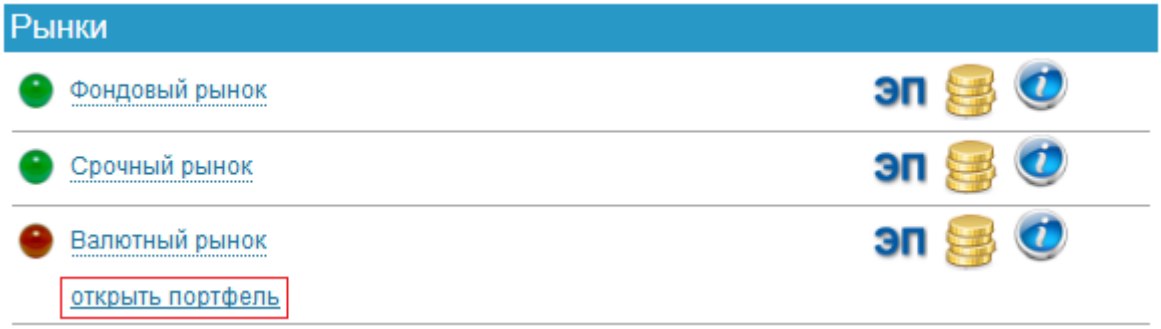
Открытие торговых портфелей/подключение к рынку ИЦБ/смена тарифного плана/изменение уровня риска

Открытие торговых портфелей

В Кабинете клиента реализована возможность открытия торговых портфелей. Для чего необходимо:

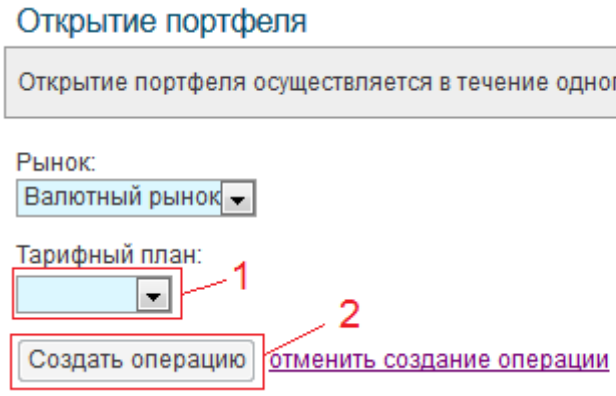
1. Зайти в раздел «Продукты и услуги» раздела «Центр управления».

2. В первом блоке раздела «Рынки» выбрать рынок, на котором необходимо открыть торговый портфель, нажать на него, и затем нажать «открыть портфель»:

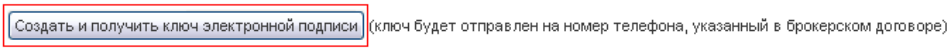


На фондовом рынке у Вас может быть открыт только 1 портфель.
На срочном и валютном рынках можно открывать несколько портфелей, но не более 3-х в день.

3. В открывшемся окне выбрать тарифный план для открываемого портфеля (1) и нажать «Создать операцию» (2):

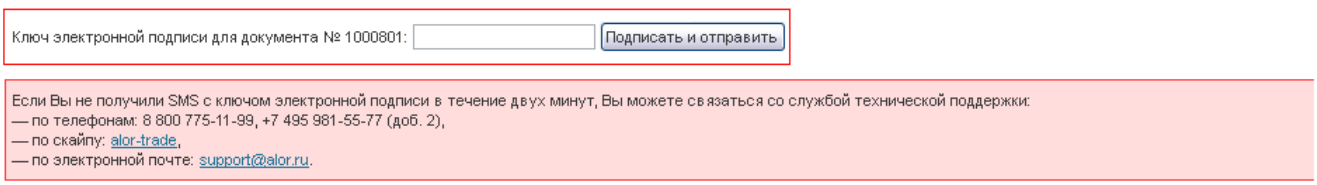


4. В открывшемся окне будет представлено заполненное распоряжение на обслуживание, которое необходимо проверить и подписать электронной подписью. Для чего внизу страницы нажать «Создать и получить ключ электронной подписи»:

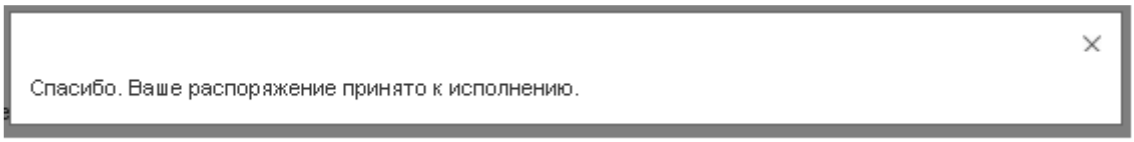


5. После чего ключ электронной подписи будет отправлен на номер телефона или адрес электронной почты для ЭП, указанный в брокерском договоре

6. Ввести в открывшемся поле ключ электронной подписи, полученный по SMS или по электронной почте.



7. Распоряжение на открытие портфеля подано:



8. После исполнения распоряжения статус подключения изменится на «подключено».

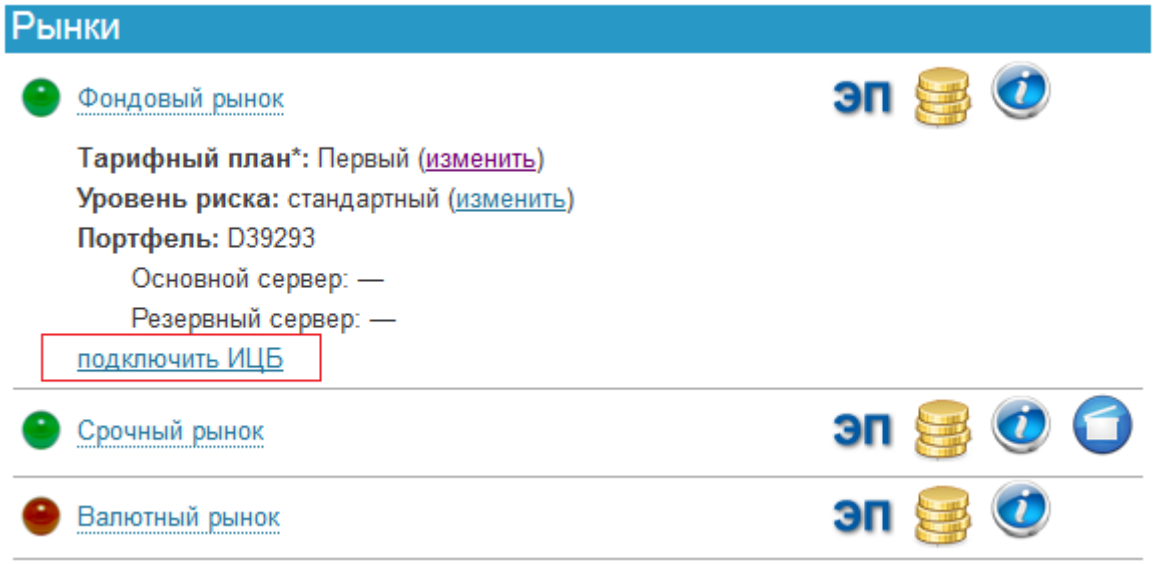
Время исполнения распоряжения — 1 рабочий день.

Подключение к рынку иностранных ценных бумаг (ИЦБ)

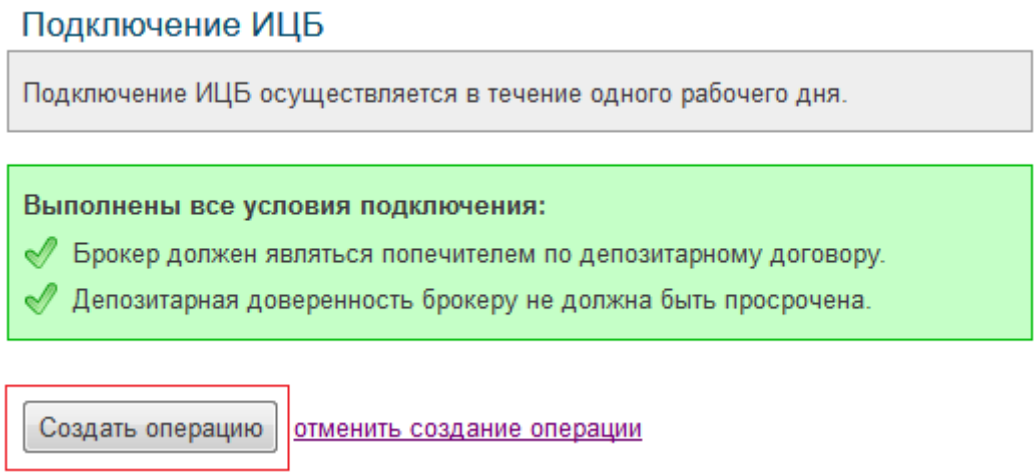
В Кабинете клиента реализована возможность открытия субпортфеля для торговли иностранными ценными бумагами. Для чего необходимо:

1. Зайти в раздел «Продукты и услуги» раздела «Центр управления».

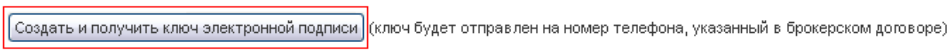
2. В первом блоке раздела «Рынки» выбрать Фондовый рынок, , нажать на него, и затем нажать «подключить ИЦБ»:



3. В открывшемся окне нажать «Создать операцию»:

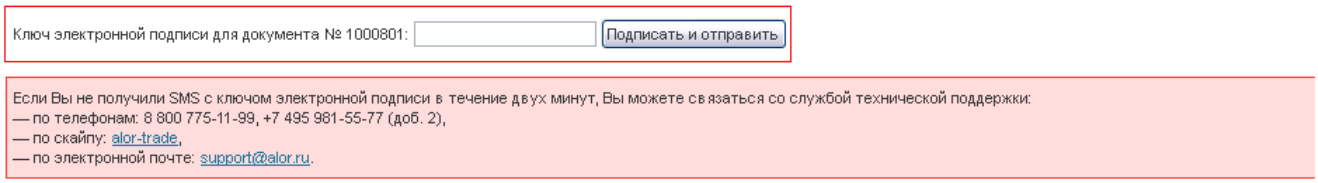


4. В открывшемся окне будет представлено заполненное Заявление, которое необходимо проверить и подписать электронной подписью. Для чего внизу страницы нажать «Создать и получить ключ электронной подписи»:

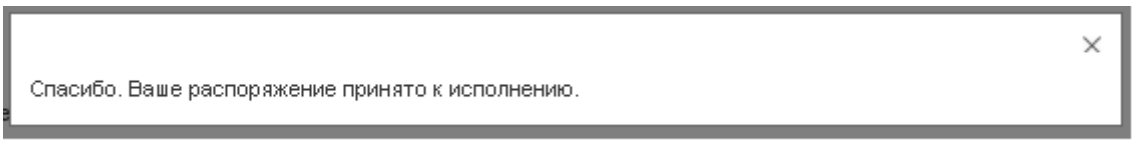


5. После чего ключ электронной подписи будет отправлен на номер телефона или адрес электронной почты для ЭП, указанный в брокерском договоре

6. Ввести в открывшемся поле ключ электронной подписи, полученный по SMS или по электронной почте.



7. Распоряжение на открытие портфеля подано:



8. После обработки Заявления Вам будут высланы логин и пароль для входа торговый терминал.

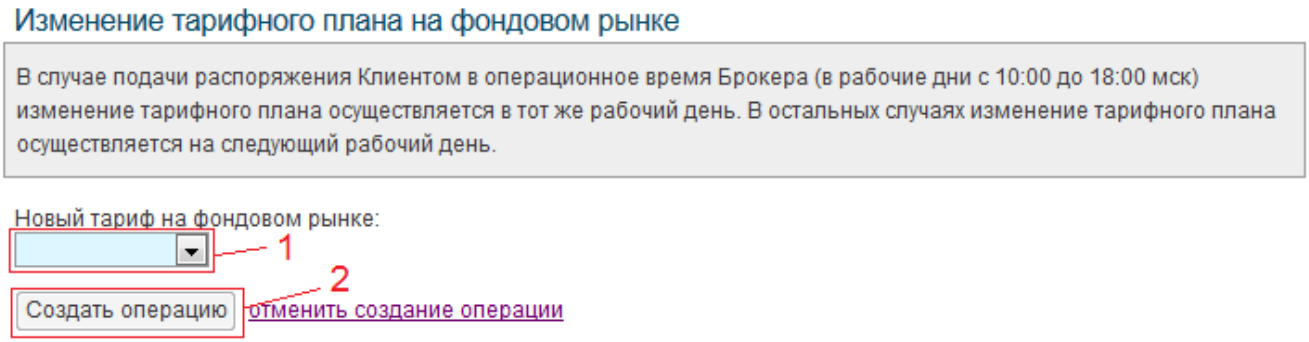
Время исполнения распоряжения — 1 рабочий день.

Смена тарифного плана

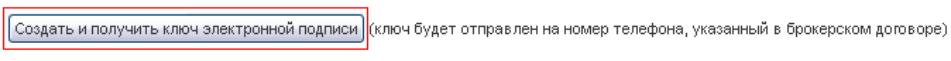
В Кабинете клиента реализована возможность смены тарифного плана. Для чего необходимо:
1. Зайти в раздел «Продукты и услуги» раздела «Центр управления».

2. В первом блоке раздела «Рынки», выбрать рынок, на котором необходимо сменить тарифный план, нажав на него, и затем нажать «изменить» у тарифного плана:

3. В открывшемся окне выбрать новый тарифный план (1) и нажать «Создать операцию» (2):

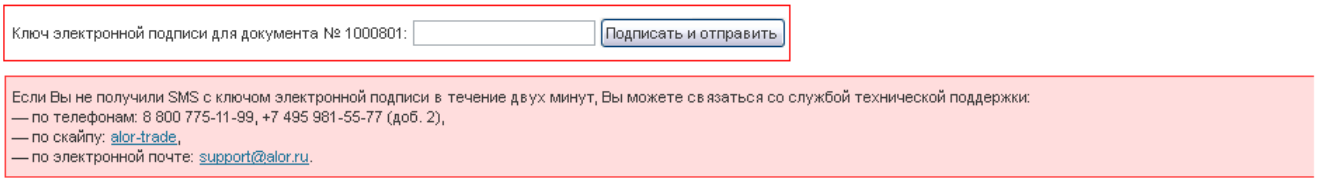


4. В открывшемся окне будет представлено заполненное заявление об исчислении вознаграждения Брокера, которое необходимо проверить и подписать электронной подписью. Для чего внизу страницы нажать «Создать и получить ключ электронной подписи»:

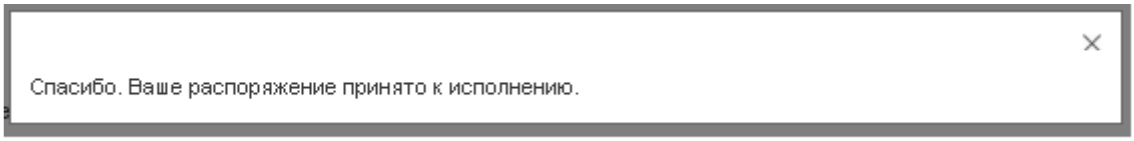


5. После чего ключ электронной подписи будет отправлен на номер телефона или адрес электронной почты для ЭП, указанный в брокерском договоре.

6. Ввести в открывшемся поле ключ электронной подписи, полученный по SMS или по электронной почте.



7. Распоряжение на изменение тарифного плана подано:



8. После исполнения распоряжения наименование тарифа изменится на новое.

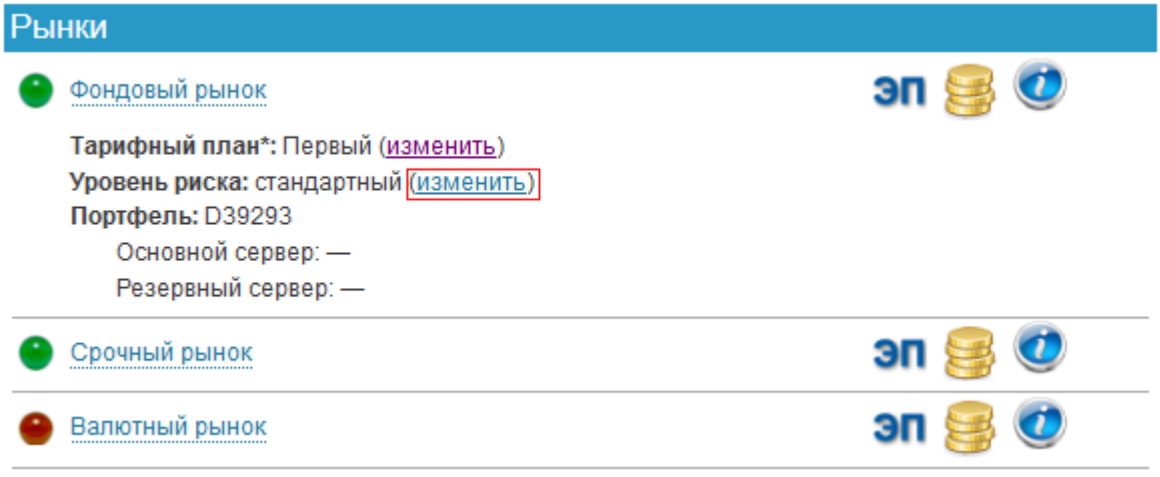
Время исполнения распоряжения — в тот же рабочий день (если распоряжение подано в операционное время Брокера — в рабочие дни с 10:00 до 18:00 мск).
В остальных случаях изменение тарифного плана осуществляется на следующий рабочий день.

Изменение уровня риска

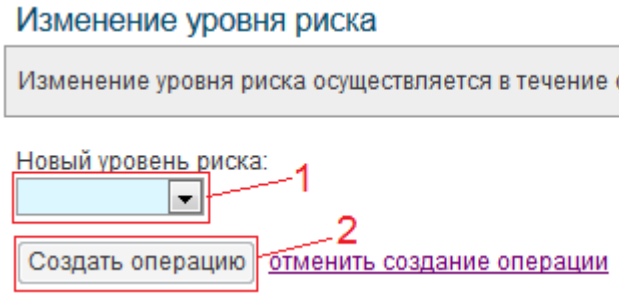
В Кабинете клиента реализована возможность изменения уровня риска на Фондовом рынке. Для чего необходимо:

1. Зайти в раздел «Продукты и услуги» раздела «Центр управления».

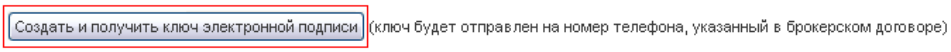
2. В первом блоке раздела «Рынки», выбрать Фондовый рынок, нажать на него, и затем нажать «изменить» у уровня риска:



3. В открывшемся окне выбрать новый уровень риска (1) и нажать «Создать операцию» (2):

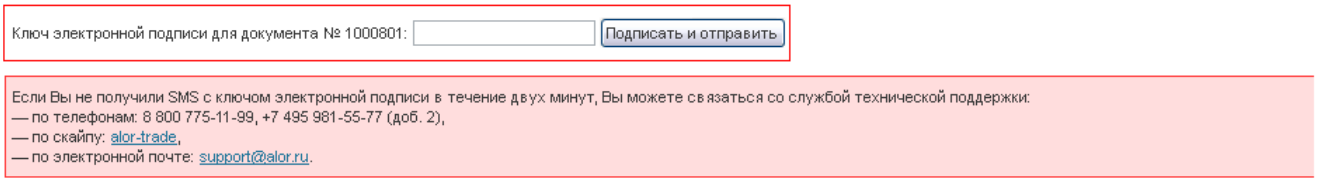


4. В открывшемся окне будет представлено заполненное распоряжение на обслуживание, которое необходимо проверить и подписать электронной подписью. Для чего внизу страницы нажать «Создать и получить ключ электронной подписи»:

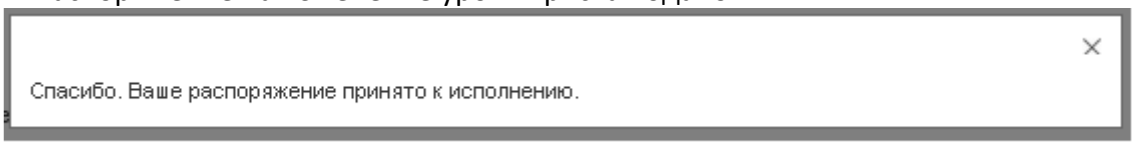


5. После чего ключ электронной подписи будет отправлен на номер телефона или адрес электронной почты для ЭП, указанный в брокерском договоре.

6. Ввести в открывшемся поле ключ электронной подписи, полученный по SMS или по электронной почте.



7. Распоряжение на изменение уровня риска подано:



8. После исполнения распоряжения уровень риска изменится на новый.

Время исполнения распоряжения — 1 рабочий день.

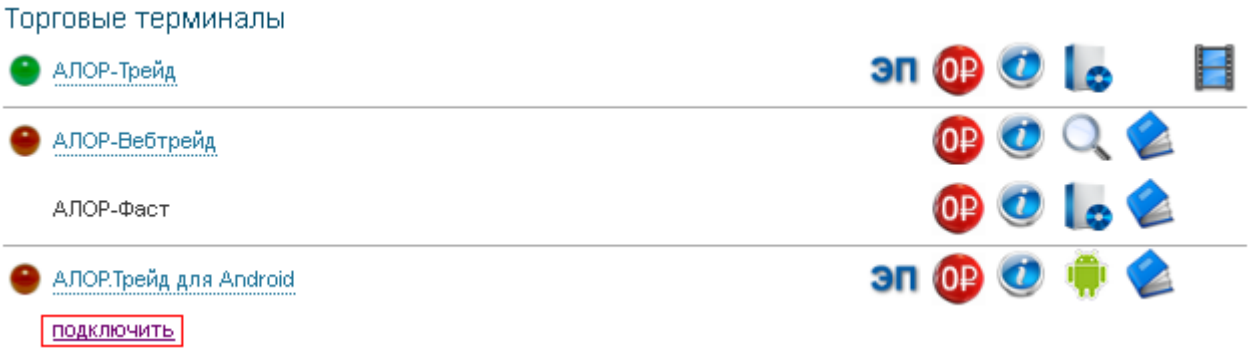
Подключение и отключение продуктов и услуг

Перед подключением продуктов и услуг будет происходить автоматическая проверка на соответствие условиям подключения. Только при полном соответствии условиям будет возможно подключение продуктов и услуг.

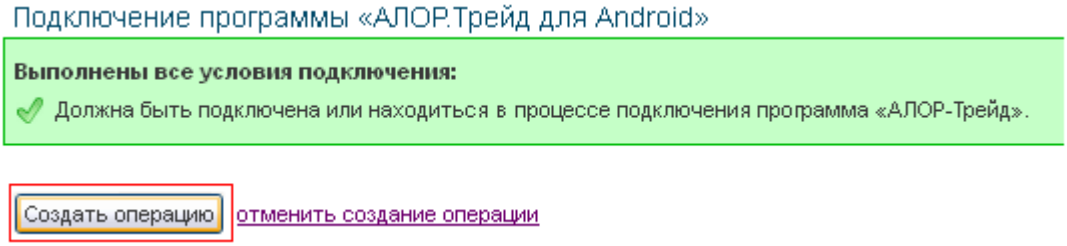
1. ***При подключении платного продукта необходимо обеспечить наличие денежных средств для оплаты первого месяца использования продукта.***
2. ***При подключении некоторых продуктов должны быть дополнительно подключены другие продукты (в подробном описании продукта в красном блоке указаны такие требования, если они есть).***

В Кабинете клиента реализована возможность подключения/отключения большинства услуг, сервисов и программ. Для чего необходимо:
1. Зайти в раздел «Продукты и услуги» раздела «Центр управления».

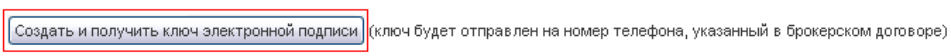
2. В блоках «Услуги», «Сервисы» или «Программное обеспечение» выбрать продукт для подключения/отключения (например, АЛОР.Трейд для Android), нажав на него, и затем нажать «подключить»:



3. В открывшемся окне нажать «Создать операцию»:

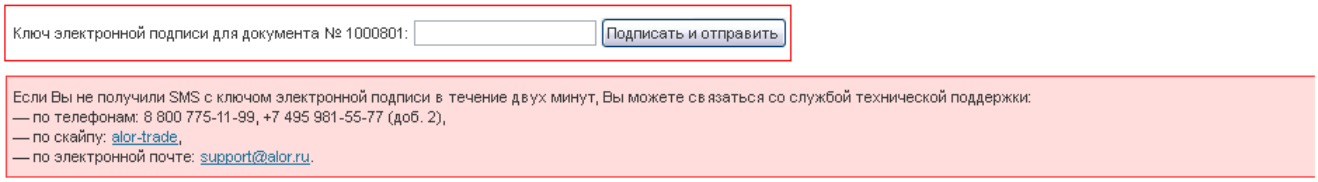


4. В открывшемся окне будет представлено заполненное распоряжение на обслуживание, которое необходимо проверить и подписать электронной подписью. Для чего внизу страницы нажать «Создать и получить ключ электронной подписи»:

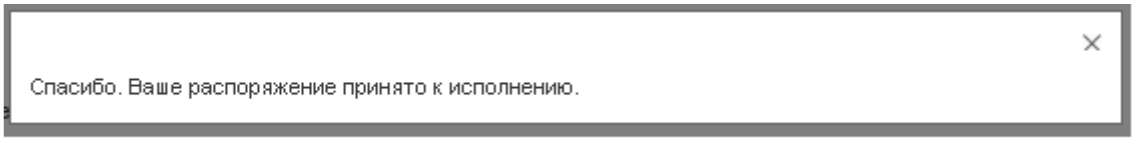


5. После чего ключ электронной подписи будет отправлен на номер телефона или адрес электронной почты для ЭП, указанный в брокерском договоре.

6. Ввести в открывшемся поле ключ электронной подписи, полученный по SMS или по электронной почте.



7. Распоряжение на подключение программы «АЛОР.Трейд для Android» подано:



8. После исполнения распоряжения статус подключения изменится на «подключено».

Время исполнения распоряжения — 1 рабочий день.

Оформление неторговых поручений

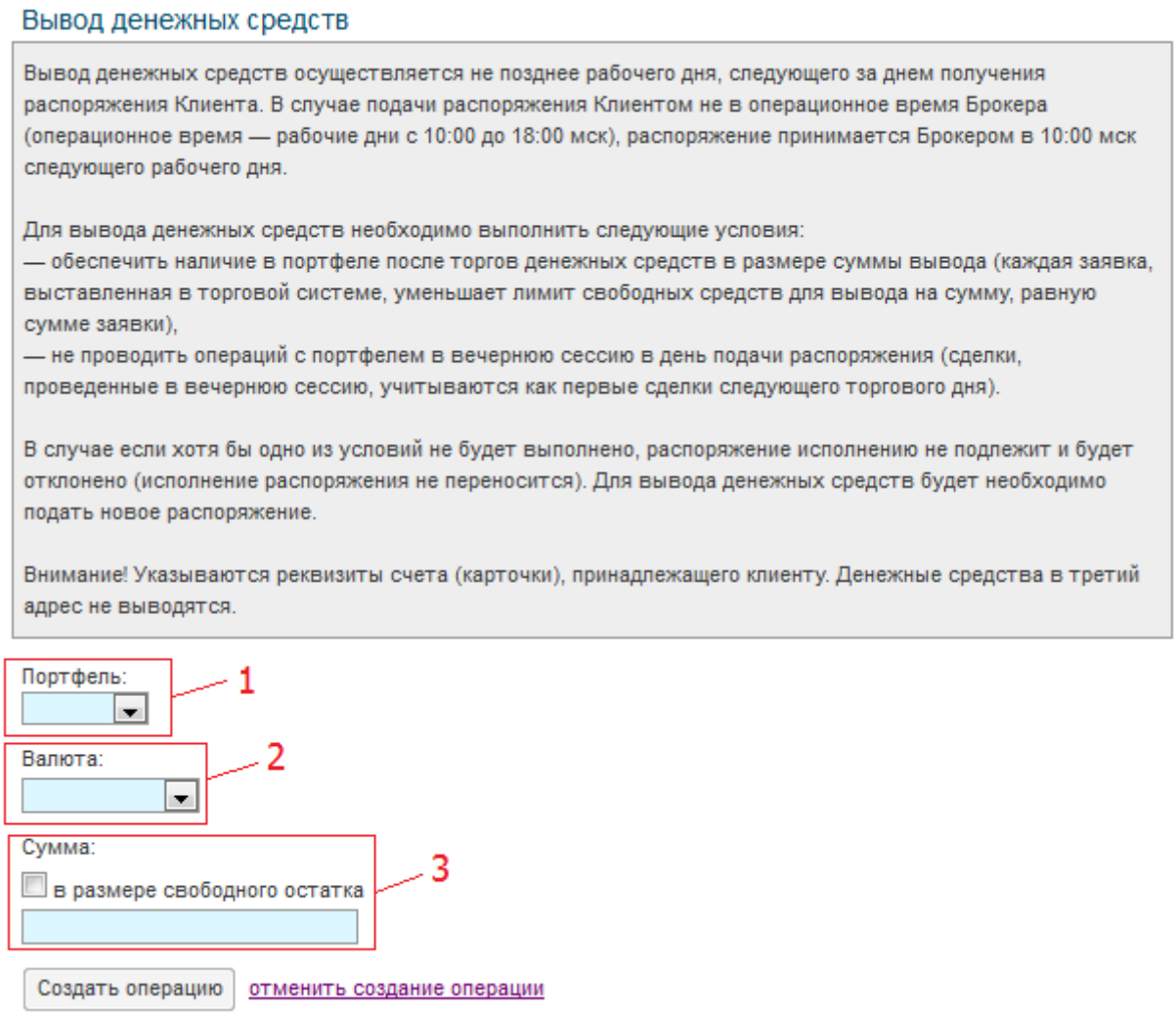
При заполнении распоряжений система показывает подсказки по заполнению каждого поля распоряжения.

Операции с денежными средствами

В Кабинете клиента реализована возможность проведения операций с денежными средствами — вывод денежных средств и перевод между портфелями/договорами. Для чего необходимо:

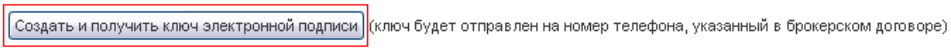
1. Зайти в раздел «Распоряжения» раздела «Центр управления».

2. В блоке «По денежным средствам» выбрать необходимую операцию (например, вывод денежных средств), нажав на неё, и в открывшемся окне выбрать портфель, с которого будет вывод денежных средств (1), валюту (2), сумму вывода или свободный остаток (3), и нажать «Создать операцию» (4):



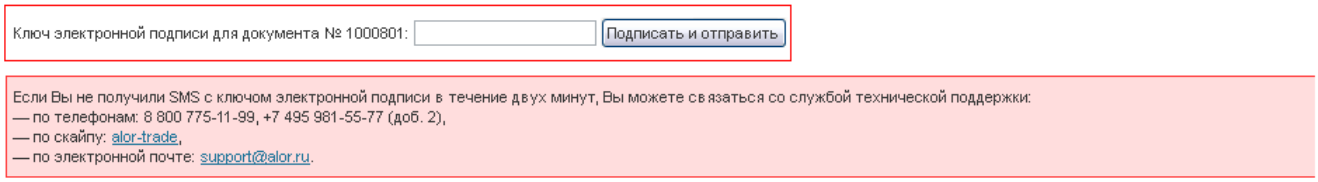
Вывод денежных средств осуществляется только на банковский счет, для чего необходимо указать Ваши банковские реквизиты.
Денежные средства в третий адрес не выводятся!

3. В открывшемся окне будет представлено заполненное распоряжение на операции с денежными средствами, которое необходимо проверить и подписать электронной подписью. Для чего внизу страницы нажать «Создать и получить ключ электронной подписи»:

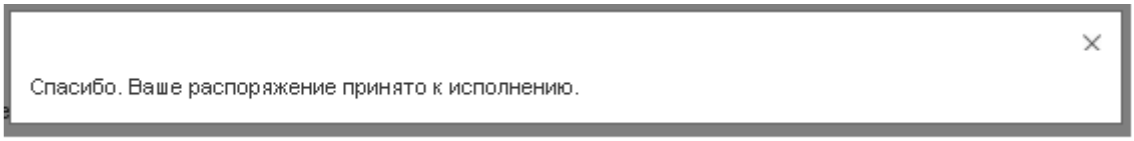


4. После чего ключ электронной подписи будет отправлен на номер телефона или адрес электронной почты для ЭП, указанный в брокерском договоре.

5. Ввести в открывшемся поле ключ электронной подписи, полученный по SMS или по электронной почте.



6. Распоряжение на вывод денежных средств подано:



7. После исполнения распоряжения денежные средства будут выведены по Вашим реквизитам.

Время исполнения распоряжения — не позднее окончания следующего рабочего дня (если распоряжение подано в операционное время Брокера — в рабочие дни с 10:00 до 18:00 мск)

Операции с ценными бумагами

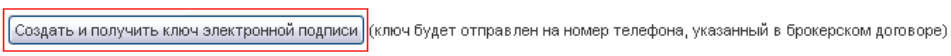
Доступно только для физических лиц.

В Кабинете клиента реализована возможность проведения большинства операций с ценными бумагами:

- зачисление ЦБ из реестра (без смены прав собственности)/внешнего депозитария,
- зачисление ЦБ внутри депозитария,
- списание ЦБ в реестр (без смены прав собственности)/внешний депозитарий,
- перевод ЦБ внутри депозитария,
- перевод ЦБ между разделами счета,
- выписка со счета депо.

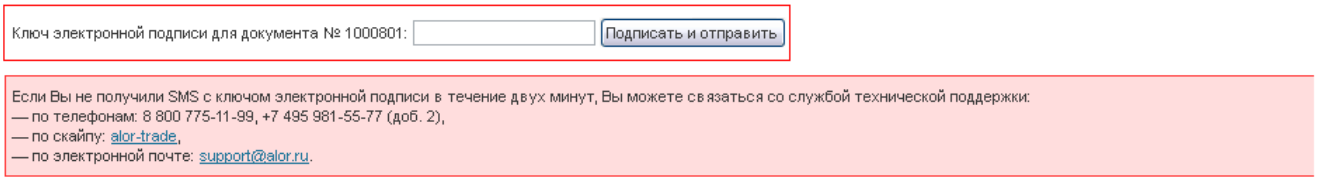
Для чего необходимо:
1. Зайти в раздел «Распоряжения» раздела «Центр управления».
2. В блоке «По ценным бумагам» выбрать необходимую операцию (например, перевод между разделами счета), нажав на неё, и в открывшемся окне заполнить информацию о счете депо отправителя (1), ценной бумаге (2), счете депо получателя (3), добавить приложения (4) и нажать «Создать операцию» (5):

3. В открывшемся окне будет представлено заполненное распоряжение на операции с ценными бумагами, которое необходимо проверить и подписать электронной подписью. Для чего внизу страницы нажать «Создать и получить ключ электронной подписи»:

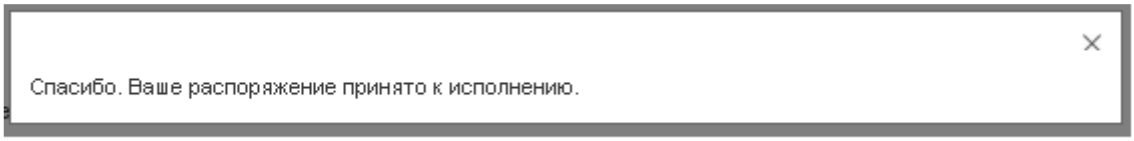


4. После чего ключ электронной подписи будет отправлен на номер телефона или адрес электронной почты для ЭП, указанный в брокерском договоре.

5. Ввести в открывшемся поле ключ электронной подписи, полученный по SMS или по электронной почте.



6. Распоряжение на перевод ЦБ между разделами подано:



7. После исполнения распоряжения с ценными бумагами будут проведены необходимые действия.

Распоряжение на операции с ценными бумагами Брокер обрабатывает и передает в депозитарий не позднее второго рабочего дня, следующего за днём получения распоряжения.

Особенности обслуживания физических лиц в Кабинете клиента по договорам на ведение индивидуальных инвестиционных счетов (ИИС).

1. Для договора ИИС недоступны операции:
   - зачисление ЦБ из реестра (без смены прав собственности)/внешнего депозитария,
   - зачисление ЦБ внутри депозитария,
   - списание ЦБ в реестр (без смены прав собственности)/внешний депозитарий,
   - перевод ЦБ внутри депозитария,
   - перевод ЦБ между разделами счета.

2. Для договора ИИС ограничен вывод денежных средств. Вывод будет возможен после предоставления дополнительного согласия на совершение действия.

Вывод денежных средств с договора ИИС возможен только в размере свободного остатка с одновременным расторжением договора. При этом расторжение договора ИИС ранее трех лет лишает права получения налоговой льготы.

Часто задаваемые вопросы

- **Почему я не могу зайти в Кабинет клиента?**

Проверьте правильность ввода пароля и логина. Если пароль и логин Вы вводите правильно, но войти в Кабинет клиента не получается, то для решения данной проблемы Вам необходимо связаться с клиентской службой по телефонам: 8 800 775-11-99, +7 495 981-55-77 (доб. 3).

- **Как я могу изменить пароль доступа в Кабинет клиента?**

В любой момент можно изменить пароль доступа в Кабинет клиента, воспользовавшись формой «Изменить пароль» в правом верхнем углу (под Вашими ФИО/наименованием).

- **Что делать, если я забыл пароль к Кабинету клиента?**

Если Вы забыли пароль, Вам необходимо обратиться в клиентскую службу для восстановления первоначального пароля. Мы заботимся о Вашей безопасности, и поэтому пароль будет восстановлен только после Вашей личной идентификации.

- **Почему я не могу ввести ключ электронной подписи, выводится сообщение «Срок действия ключа электронной подписи истек»?**

Ключ электронной подписи действителен в течение 5 минут. Данное сообщение обозначает, что ключ электронной подписи просрочен, поэтому Вас необходимо заново создать поручение.

- **Что делать если не приходит SMS с ключом электронной подписи?**

Если Вы не получили SMS с ключом электронной подписи в течение двух минут, Вы можете связаться со службой технической поддержки:
— по телефонам: 8 800 775-11-99, +7 495 981-55-77 (доб. 2),
— по скайпу: alor-trade,
— по электронной почте: support@alor.ru.