УТВЕРЖДЕНО
Решением Единственного Участника
Общества с ограниченной ответственностью
«Управляющая компания «САН»
№ 4 от 03.06.2024 г.

Положение о защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН» (оказываемых доверительным управляющим)

(новая редакция, действует с 01.07.2024 г.)

Москва, 2024 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН» (далее – ***Управляющий, Организация***) (далее – ***Положение***) разработан в соответствии с «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих» (утвержден Банком России, Протокол от 20.12.2018 г. № КФНП-39, изменения утверждены Банком России, протокол от 20.09.2021 г. №КДУ-20), с учетом письма НАУФОР от 16.04.2024 г. №322 «О применении положений базовых стандартов, регулирующих рассмотрение обращений (жалоб)», Федеральным законом от 4 августа 2023 г. N 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», а также иными нормативными правовыми актами в сфере финансовых рынков и определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми Управляющий должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1.2. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

финансовая услуга - доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

договор доверительного управления - договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между управляющим и получателем финансовых услуг;

клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющим договор доверительного управления;

получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления;

место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Управляющего, и (или) сайт Управляющего в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»).

жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Управляющим;

обращение - направленная получателем финансовых услуг Управляющему просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

1.3. Управляющий осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

1.4. Управляющий при осуществлении деятельности по управлению ценными бумагами должен соблюдать приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.5. Управляющий не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

1.6. Управляющий при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного клиента или группы клиентов перед интересами другого клиента (других клиентов).

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Управляющего в сети «Интернет») Управляющий предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном фирменном наименовании Управляющего в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Управляющего;
- об адресе Управляющего, адресах офисов Управляющего, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Управляющего в сети «Интернет»;
- о лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами (его наименование, адрес и телефоны);
- о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Управляющего;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах Управляющего, в том числе оказываемых Управляющим за дополнительную плату;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;
- о способах и адресах направления обращений (жалоб) Управляющему, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Управляющего;
- о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора;
- о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления, в том числе в результате внесения Управляющим изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления.

2.2. При заключении договора доверительного управления Управляющий уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления. Информирование получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках, содержащей, в том числе следующую информацию:
- о риске возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами;
- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг (если приобретение иностранных ценных бумаг предусмотрено договором доверительного управления);
- о том, что доходность по договорам доверительного управления не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;
- об отсутствии гарантирования получения дохода по договору доверительного управления за исключением случаев, когда доходность определена на момент заключения соответствующего договора;
- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;
- об аффилированности Управляющего с юридическим лицом - эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22 марта 1991 года N 948-1 "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках".

Декларация о рисках предоставляется получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается договор доверительного управления.

Действующая редакция декларации о рисках доступна любым заинтересованным лицам на сайте Управляющего в сети «Интернет».

2.3. Управляющий предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 настоящего Положения, а также документы и их копии, содержащие указанную

информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором-третьем настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Управляющим такого запроса.

Заверенная копия договора доверительного управления, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора доверительного управления, а также отчеты о деятельности Управляющего должны быть предоставлены в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Управляющему в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора доверительного управления, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе должны быть заверены уполномоченным лицом Управляющего.

2.4. В случае принятия решения о признании клиента - физического лица квалифицированным инвестором управляющий не позднее одного рабочего дня после дня включения клиента в реестр лиц, признанных квалифицированными инвесторами, информирует клиента о последствиях признания его квалифицированным инвестором путем предоставления уведомления по форме, установленной Приложением № 1 к настоящему Положению (далее - уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором).

2.5. Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором содержит следующую информацию:

- о том, что приобретение ценных бумаг и заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в отношении которых клиент признан квалифицированным инвестором, связано с повышенными рисками;
- о праве клиента подать заявление управляющему об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, и об утрате в этом случае управляющим возможности за счет клиента приобретать ценные бумаги и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, в отношении которых клиент был признан управляющим квалифицированным инвестором;
- о способе и форме направления клиентом управляющему заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

2.6. Управляющий предоставляет клиенту - физическому лицу Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором лично под роспись с указанием даты и времени предоставления указанного уведомления либо Почтой России.

2.7. Управляющий не менее одного раза в год информирует клиента – физическое лицо, признанное им квалифицированным инвестором, о его праве подать заявление управляющему об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, путем доведения до сведения клиента следующей информации:

- о праве клиента подать заявление управляющему об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, и об утрате в этом случае управляющим возможности за счет клиента приобретать ценные бумаги и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, в отношении которых клиент был признан управляющим квалифицированным инвестором;
- о способе и форме направления клиентом управляющему заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

2.8. Управляющий доводит до сведения клиента информацию, указанную в пункте 2.7. настоящего Положения, путем предоставления лично под роспись с указанием даты и времени предоставления указанного уведомления либо Почтой России Уведомления о праве

клиента об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами по форме, установленной Приложением № 2 к настоящему Положению (далее - уведомление о праве клиента об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами).

2.9. Управляющий хранит Уведомления о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором, содержащие информацию, подтверждающую факт, дату и время направления клиенту соответствующего уведомления не менее трех лет с даты прекращения договора с клиентом.

Управляющий хранит информацию, подтверждающую факт, дату и время доведения до сведения клиента информации, указанной в пункте 2.8. настоящего Стандарта, не менее трех лет с даты прекращения договора с клиентом.

Управляющий обязан обеспечить защиту информации, указанной в абзацах первом и втором настоящего пункта, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

2.10. Распространение информации Управляющим и третьим лицом, действующим по поручению Управляющего, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.11. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета, заключаемого с ним договора доверительного управления, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

2.12. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Управляющего предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

2.13. Управляющий обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором доверительного управления.

2.14. Управляющий предоставляет получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. Управляющий обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров доверительного управления:

- размещение в офисах Управляющего информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Положения, с указанием наименования Управляющего, адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;
- наличие у работников, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;
- соблюдение Управляющим санитарных и технических правил и норм.

3.2. Управляющий обеспечивает возможность заключения договоров доверительного управления с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность печати

документов, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации об управляющем и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.3. Управляющий исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.4. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, Управляющий обеспечивает прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Управляющего либо договором доверительного управления, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

3.5. Подразделениями, ответственными за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг являются бэк-офис и отдел управления активами.

3.6. Управляющий обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, фиксации приема (регистрации) документов, уведомления получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов. В случае отказа в приеме документов, Управляющий обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставления получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

3.7. Установление личности (аутентификации) клиента в случае обмена информацией между Управляющим и клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором доверительного управления и (или) внутренними документами Управляющего.

4. Требования к работникам, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

4.1. Работник Управляющего, непосредственно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Управляющего.

4.2. Заместитель генерального директора – контролер (далее – контролер) проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

4.3. Целью обучения работников Управляющего, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, является получение знаний необходимых им для выполнения их должностных обязанностей, определенных нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации и внутренними документами Организации, в том числе в области деятельности на финансовом рынке.

4.4. Обучение должны проходить следующие работники Управляющего:

а) руководитель и сотрудники бэк-офиса Организации;

б) руководитель и сотрудники отдела управления активами Организации.

4.5. Формы, периодичность и сроки обучения работников Управляющего, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг определяются с учетом следующего:

4.5.1. Вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации и внутренними документами Управляющего проводится однократно

- при приеме работника Управляющего на должность, указанную в п.4.4. настоящего Положения;

- при возложении на работника должностных обязанностей работников, указанных в пункте 4.4 настоящего Положения, а также при переводе на такие должности.

Срок проведения первичного инструктажа – до начала выполнения работником функций, связанных с взаимодействием с получателями финансовых услуг.

4.5.2. Внеплановый инструктаж проводится для работников Управляющего при изменении действующих и/или вступлении в силу новых нормативных правовых и иных актов Российской Федерации, в том числе в области оказания финансовых услуг доверительного управления либо при принятии Управляющим новых или изменении прежних внутренних документов, в том числе в области оказания финансовых услуг доверительного управления, но не реже одного раза в год.

Срок проведения внепланового инструктажа не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня вступления в силу изменений/дополнений/новой редакции нормативных правовых актов и/или внутренних документов Управляющего, регламентирующих оказание услуг доверительного управления.

Для лиц, подлежащих обучению и отсутствующих на рабочем месте в связи с отпуском, служебной командировкой либо временной нетрудоспособностью, установленный срок начинает исчисляться с рабочего дня, следующего за днем окончания отпуска, служебной командировки либо периода временной нетрудоспособности.

Факт прохождения вводного (первичного) и внепланового инструктажа работником Управляющего подтверждается собственноручной подписью работника в Свидетельстве о прохождении обучения по форме Приложения № 3 к настоящему Положению (далее – «Свидетельство об обучении»)

4.5.3 Проверка квалификации работников Управляющего, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проводится ежегодно с учетом следующего:

Проверка квалификации проводится контролером Управляющего в устной форме и/или форме письменного тестирования.

Вопросы тестов по проверке знаний определяются контролером самостоятельно.

Также при проверке квалификации учитывается наличие жалоб на работника от получателей финансовых услуг за год, прошедший с последней проверки квалификации работника.

Квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности, если работник ответил верно на 80-100% вопросов и отсутствуют жалобы, в результате рассмотрения которых установлена вина данного работника.

Контролер в зависимости от результатов оценки результатов тестирования вправе дать рекомендации по улучшению деятельности работника, о направлении работника на повышение квалификации, переквалификации по определенному профилю и другие предложения.

Результаты проверки квалификации оформляются по форме Оценки квалификации работника Управляющего, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг - Приложение № 4 к настоящему Положению.

Свидетельства об обучении, Оценки квалификации работника хранятся в течение всего времени его работы в Организации у контролера.

5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

5.1. Организация обязана рассмотреть обращения, заявления и жалобы (далее совместно именуемые – обращения), физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанные с осуществлением Управляющим профессиональной деятельности.

5.2. Уполномоченным лицом Управляющей компании для рассмотрения поступающих обращений является контролер.

5.3. Управляющий обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Организации, адресу места нахождения филиала, представительства Организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Организации. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

5.4. Информация о способах и адресах подачи обращений заявителями размещается в местах обслуживания потребителей услуг Управляющего, а также на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.5. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным первым абзацем настоящего пункта, Организация включает информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и размещает ее в местах обслуживания потребителей услуг Управляющего, а также на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления Управляющему.

5.7. В отношении каждого поступившего обращения Организация документально фиксирует:
дату регистрации и входящий номер обращения; в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование заявителя, от имени которого направлено обращение; тематику обращения; дату регистрации, исходящий номер и дату направления ответа на обращение.

5.8. Поступившие Управляющему обращения регистрируются в Журнале учета обращений, форма которого установлена Приложением №5 к настоящему Положению, и направляются для рассмотрения контролеру (руководителю службы внутреннего контроля).

5.9. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющий уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 5.15.

5.10. При получении обращения контролер Организации (руководитель службы внутреннего контроля) осуществляет следующие действия:
- анализирует обращение;
- составляет и направляет уведомление о регистрации в случаях, предусмотренных настоящим разделом;
- в случае необходимости привлекает сотрудников соответствующих структурных подразделений по согласованию с руководителем Организации;
- в случае необходимости составляет и направляет уведомление о продлении срока рассмотрения обращения в порядке, предусмотренном настоящим разделом;
- составляет ответ на обращение в письменной форме;
- направляет ответ на обращение заявителю/ копию ответа на обращение в Банк России/ копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой Управляющий является на момент направления указанных копий.

5.11. Обращение рассматривается Управляющим в течении 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.
В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющий по решению генерального директора Организации вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней, при этом Управляющий уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5.12. По результатам рассмотрения обращения Управляющий направляет заявителю ответ на обращение. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса. Ответ на обращение подписывает руководитель Организации или контролер (руководитель службы внутреннего контроля).

5.13. Ответ на обращение по существу не дается Управляющим в случаях:
1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющего, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющего или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 5.13, Управляющий принимает решение не рассматривать обращение по существу, заявителю направляется уведомление о таком решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 5.15.

5.14. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющий вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявителю направляется уведомление о таком решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 5.15.

5.15. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющим и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

5.16. В случае поступления Управляющему из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Управляющий рассматривает его в соответствии с порядком, установленным настоящим разделом, а также направляет в Банк России копию ответа на такое обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим разделом, в день их направления заявителю.

5.17. В случае выявления Управляющим при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Управляющий направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

5.18. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющим нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Управляющим в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5.19. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления Управляющий обеспечивает рассмотрение такой претензии и предусматривает следующие способы урегулирования:

- переговоры;

- досудебное урегулирование спора путем направления письменной претензии в случае не достижения соглашения путем переговоров;

- урегулирование спора путем обращения в суд (если получен полный или частичный отказ одной стороны удовлетворить претензию другой стороны либо в случае неполучения

стороной, направившей претензию, ответа на нее в течение 30 календарных дней с момента получения претензии другой стороной).

5.20. В случае заключения между управляющей компанией и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом) ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между управляющей компанией и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

5.21. Управляющий и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 22 апреля 1996 года N 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и настоящим разделом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.22. Управляющий хранит обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим разделом, в течение 3 (Трех) лет со дня регистрации таких обращений.

Приложение № 1
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН» (оказываемых доверительным управляющим)

Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН» уведомляет Вас о последствиях признания Вас квалифицированным инвестором:

1. Признание Вас квалифицированным инвестором предоставляет возможность Вашему управляющему за Ваш счет совершать сделки с ценными бумагами, предназначенными для квалифицированных инвесторов, и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, предназначенные для квалифицированных инвесторов, в отношении которых Вы были признаны квалифицированным инвестором. Приобретение указанных ценных бумаг и заключение указанных договоров связано с повышенными рисками.

2. Вы вправе подать заявление Обществу с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН» об исключении Вас из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами. В этом случае Ваш управляющий не сможет за Ваш счет приобретать ценные бумаги, предназначенные для квалифицированных инвесторов, и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, предназначенные для квалифицированных инвесторов, в отношении которых Вы были признаны квалифицированным инвестором.

Вы вправе подать заявление об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами Обществу с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН» об исключении Вас из реестра одним из способов:

- в бумажном виде при личном обращении по адресу места нахождения организации: 109202, г. Москва, ул. Басовская, д. 16, стр.1, этаж 6, пом. IX, ком 46-48 (требуется предварительная запись);
- в бумажном виде почтовым отправлением по адресу места нахождения организации: 109202, г. Москва, ул. Басовская, д. 16, стр.1, этаж 6, пом. IX, ком 46-48 **(способ является приоритетным);**
- в бумажном виде почтовым отправлением по адресу места нахождения представительства организации:
  420107, Республика Татарстан (Татарстан), г.о. город Казань, г. Казань, уд. Хади Такташа, д. 41, помещ. 1001;
- в электронном виде по электронной почте: z.garaev@uksun.ru;
- в электронном виде на сайте управляющей компании в сети «Интернет» http://www.uksun.ru/ через форму «Обратная связь» или блок «Работа с обращениями».

Генеральный директор
ООО «Управляющая компания «САН» _____/Гараев З.Ф./

Приложение № 2
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН» (оказываемых доверительным управляющим)

Уведомление о праве клиента об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН» уведомляет Вас:

1. О Вашем праве подать заявление Обществу с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН» об исключении Вас из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами. В этом случае Ваш управляющий не сможет за Ваш счет приобретать ценные бумаги, предназначенные для квалифицированных инвесторов, и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, предназначенные для квалифицированных инвесторов, в отношении которых Вы были признаны квалифицированным инвестором.
2. Вы вправе подать заявление об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами Обществу с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН» об исключении Вас из реестра одним из способов:

- в бумажном виде при личном обращении по адресу места нахождения организации: 109202, г. Москва, ул. Басовская, д. 16, стр.1, этаж 6, пом. IX, ком 46-48 (требуется предварительная запись);
- в бумажном виде почтовым отправлением по адресу места нахождения организации: 109202, г. Москва, ул. Басовская, д. 16, стр.1, этаж 6, пом. IX, ком 46-48 **(способ является приоритетным);**
- в бумажном виде почтовым отправлением по адресу места нахождения представительства организации:
  420107, Республика Татарстан (Татарстан), г.о. город Казань, г. Казань, уд. Хади Такташа, д. 41, помещ. 1001;
- в электронном виде по электронной почте: z.garaev@uksun.ru;
- в электронном виде на сайте управляющей компании в сети «Интернет» http://www.uksun.ru/ через форму «Обратная связь» или блок «Работа с обращениями».

Генеральный директор
ООО «Управляющая компания «САН» _____/Гараев З.Ф./

Приложение № 3
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН» (оказываемых доверительным управляющим)

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о прохождении обучения работника ООО «Управляющая компания «САН», взаимодействующего с получателями финансовых услуг.

_____

(наименование подразделения)

1. Форма обучения (нужное отметить символом «V»):

☐ вводный (первичный) инструктаж

☐ внеплановый инструктаж

2. Тема:_____
_____
_____
_____
_____

3. Дата проведения «_____» _____ 20____ год.

_____ _____
Ф.И.О. прошедшего обучение Работника подпись

Приложение № 4
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН» (оказываемых доверительным управляющим)

Оценка квалификации
работника ООО «Управляющая компания «САН», осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

_____
(ФИО работника)

_____
(занимаемая должность на дату оценки квалификации и структурное подразделение)

проведенная "_____" _____ 20_____ г. следующая:

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, не удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности

Рекомендации_____
_____
_____

Должностное лицо, проведшее проверку квалификации

Контролер _____ /_____/

С оценкой квалификации и рекомендациями ознакомлен _____

(подпись работника)

«_____»_____20___г.

Приложение № 5
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических
лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых доверительным управляющим)

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ

за период с «___»_____» ____ г. по «__»_____»_____ г.

№ п/п	Дата регистрации и входящий номер обращения	Дата регистрации и исходящий номер/ дата направления уведомления о регистрации	Тематика (краткое содержание) обращения	Фамилия, имя, отчество (при наличии) /наименование заявителя	Адрес (способ) направления уведомления о регистрации/ уведомления о продлении срока/ ответа на обращение	Сотрудники, привлеченные к рассмотрению обращения (Ф.И.О., должность)	Дата регистрации, исходящий номер, дата направления ответа на обращение	Дата регистрации, исходящий номер, дата направления уведомления о продлении срока	Комментарий о результате рассмотрения обращения	Дата регистрации и исходящий номер направления в Банк России/СРО копии ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) / регистрационный номер Банка России/СРО
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1										
2										
3										
…										