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

Положение о защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН» (оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

(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 – ***Управляющая компания***) (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 акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов» (утвержден Банком России, Протокол заседания Комитета по стандартам по деятельности управляющих компаний инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов при Банке России от 17.09.2021 г. № 8, далее - ***Стандарт***) 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 Управляющая компания должна руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1.2. Положение в настоящей редакции вступает в силу с 01 июля 2024 года.

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов;

управляющая компания – юридическое лицо, имеющее лицензию на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

финансовая услуга – доверительное управление паевым инвестиционным фондом, а также иными активами на основании лицензии управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации;

тестирование – тестирование физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, предусмотренное пунктом 1 статьи 21.1 Федерального закона от 29 ноября 2001 г. № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и статьей 51.2-1 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

тестируемое лицо – физическое лицо, не являющееся квалифицированным инвестором, в отношении которого проводится тестирование;

клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) - место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления с управляющей компанией, место приема заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис управляющей компании или агента по выдаче и погашению инвестиционных паев, и (или) сайт управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение управляющей компании;

обращение - направленная получателем финансовых услуг управляющей компании просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги.

1.4. Управляющая компания осуществляет оказание финансовых услуг разумно и добросовестно.

1.5. Управляющая компания при оказании финансовых услуг должна соблюдать приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.6. Управляющая компания не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

1.7. Контроль за соблюдением управляющей компанией требований Стандарта осуществляет саморегулируемая организация путем проведения проверок, а также иных контрольных мероприятий.

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

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

- о полном и сокращенном фирменном наименовании управляющей компании в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе управляющей компании, а также об используемом знаке обслуживания (при наличии);
- об адресе управляющей компании, адресах офисов управляющей компании, контактном телефоне, адресе официального сайта управляющей компании в сети «Интернет»;
- об адресе электронной почты управляющей компании (при наличии);
- о членстве управляющей компании в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о Стандарте;
- о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг в управляющую компанию, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью управляющей компании;
- о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при ее наличии);
- о лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, включая номер, дату принятия решения о предоставлении лицензии и срок действия лицензии;
- о лице, выдавшем лицензию на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами (его наименование, адрес и телефоны);
- о лице, осуществляющем контроль и надзор, за деятельностью управляющей компании;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления (в том числе о размерах комиссий, которые будет оплачивать получатель финансовых услуг, а также о возможных дополнительных расходах);
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;
- о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления, в том числе в результате внесения управляющей компанией изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления;
- о том, что оказываемые управляющей компанией финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;
- 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».

Управляющая компания обязана предоставить получателю финансовых услуг информацию, предусмотренную настоящим пунктом, по его первому требованию за плату, не

превышающую расходы на изготовление документа (копии документа), а также до заключения договора доверительного управления.

2.2. Информация, указанная в п.2.1. настоящего Положения и размещенная на сайте управляющей компании в сети «Интернет», доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования круглосуточно и бесплатно, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт управляющей компании в сети «Интернет» не доступен для посещения.

2.3. Управляющая компания предоставляет по устному или письменному запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, либо способом, указанным в запросе, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором и третьем настоящего пункта и если более длительный срок не указан в запросе или не установлен законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения управляющей компании, размере либо порядке расчета скидок и надбавок при погашении и приобретении инвестиционных паев, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, предоставляются в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения управляющей компанией такого запроса.

Заверенная копия договора доверительного управления, в том числе правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора доверительного управления, предоставляются в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного управляющей компании в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора доверительного управления (погашения инвестиционных паев), если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом управляющей компании. Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не превышает затрат на изготовление такой копии.

2.4. Распространение информации управляющей компанией и третьим лицом, действующим по их поручению, от их имени и за их счет, в том числе реклама услуг, основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.5. 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.

2.6. 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.

В случае предоставления информации на бумажном носителе, управляющая компания руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

2.7. Управляющая компания обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором доверительного управления (правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом).

2.8. Управляющая компания предоставляет получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме в соответствии с требованиями федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

2.9. В целях повышения финансовой грамотности получателей финансовых услуг Управляющая компания размещает на своем сайте в сети «Интернет» в общем доступе информационные материалы, включающие описание особенностей финансовых услуг, или гиперссылку на иной сайт в сети «Интернет», на котором размещены данные материалы.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. Установление личности (аутентификация) получателя финансовых услуг в случае обмена информацией, в том числе юридически значимыми сообщениями, между управляющей компанией и получателем финансовых услуг посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете клиента на сайте управляющей компании в сети «Интернет», в мобильном приложении) или иных каналов связи, также телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также порядок хранения такой информации осуществляется способами, предусмотренными договором доверительного управления, в том числе правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом, иными договорами, и (или) внутренними документами управляющей компании.

3.2. Управляющая компания обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется оказание финансовых услуг:

- размещение в офисах управляющей компании информации, указанной в пункте 2.1 и настоящего Положения, с указанием наименования управляющей компании, 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 управляющей компанией санитарных и технических правил и норм.

3.3. Управляющая компания обеспечивает возможность взаимодействия с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста документов, подписываемых получателем финансовых услуг, возможность печати документов, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации об управляющей компании и финансовых услугах наравне с другими лицами.

При проведении тестирования получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями управляющая компания обеспечивает соблюдение условий, предусмотренных абзацем 1 настоящего пункта.

3.4. Управляющая компания 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.

3.5. В случае консультирования (в устной форме) получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон, управляющая компания обеспечивает высокое качество такого консультирования.

Оценка качества консультирования управляющей компанией получателей финансовых услуг, в том числе критерии признания качества консультирования высоким, осуществляется саморегулируемой организацией в соответствии с внутренними документами такой саморегулируемой организации.

3.6. Управляющая компания в местах обслуживания получателей финансовых услуг обеспечивает прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами управляющей компании либо договором доверительного управления (правилами доверительного управления паевым

инвестиционным фондом), в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

3.7. 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.

3.8. Управляющая компания 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 управляющая компания обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставления получателю финансовых услуг мотивированного отказа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

3.9. В случае привлечения управляющей компанией третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет управляющей компании, в целях заключения договора доверительного управления, в том числе приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 3 настоящего Положения.

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

4.1. Работник управляющей компании, непосредственно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами управляющей компании (в том числе ознакомиться со Стандартом).

4.2. Проверка соответствия работников указанным требованиям осуществляется в соответствии с порядком, установленным настоящим Положением.

4.3. 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.

4.4. Целью обучения работников управляющей компании, 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.

4.5. Обучение должны проходить следующие работники управляющей компании:

а) руководитель и сотрудники бэк-офиса Организации;

б) руководитель и сотрудники отдела управления активами Организации.

4.6. Формы, периодичность и сроки обучения работников управляющей компании, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг определяются с учетом следующего:

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

- при приеме работника управляющей компании на должность, указанную в п.4.5 настоящего Положения;
- при возложении на работника должностных обязанностей работников, указанных в пункте 4.5 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.

4.6.2. Внеплановый инструктаж проводится для работников управляющей компании 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 паевыми инвестиционными фондами либо при принятии управляющей компании новых или изменении прежних внутренних документов, в том числе в области оказания финансовых услуг доверительного управления паевыми инвестиционными фондами, 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 управляющей компании, регламентирующих оказание услуг доверительного управления паевыми инвестиционными фондами.

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 управляющей компании подтверждается собственноручной подписью работника в Свидетельстве о прохождении обучения по форме Приложения №1 к настоящему Положению (далее – «Свидетельство об обучении»).

4.6.3. Проверка квалификации работников управляющей компании, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проводится ежегодно с учетом следующего:

Проверка квалификации проводится контролером управляющей компании 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 управляющей компании, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг - Приложение №2 к настоящему Положению.

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

5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

5.1. Управляющая компания обязана рассмотреть обращения, заявления и жалобы (далее совместно именуемые – обращения), физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанные с осуществлением управляющей компанией своей деятельности.

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

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

5.4. Информация о способах и адресах подачи обращений заявителями размещается в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также на официальном сайте Управляющей компании в сети «Интернет».

В целях информирования получателей финансовых услуг о порядке и сроках рассмотрения обращений, направлении уведомлений, Управляющей компанией утверждает внутренний

документ «Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг», размещается на сайте Управляющей компании в сети «Интернет».

5.5. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным первым абзацем настоящего пункта, Управляющая компания включает информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и размещает ее в местах, а также на официальном сайте в сети «Интернет».

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

5.7. В отношении каждого поступившего обращения Управляющая компания 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 Управляющей компании обращения регистрируются в Журнале учета обращений, форма которого предусмотрена Приложением №3 настоящего Положения, и направляются для рассмотрения контролеру.

5.9. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания 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 Управляющей компании 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 Управляющей компании;
- 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 Управляющая компания является на момент направления указанных копий.

5.11. Обращение рассматривается Управляющей компанией в течении 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.

5.12. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющая компания по решению генерального директора вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней, при этом Управляющая компания уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5.13. По результатам рассмотрения обращения Управляющая компания 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 генеральный директор Управляющей компании или контролер (руководитель службы внутреннего контроля).

5.14. Ответ на обращение по существу не дается Управляющей компанией 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 Управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании 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 5.14, Управляющая компания 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.

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, Управляющая компания 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 Управляющей компанией 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 в Управляющую компанию 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)», Управляющая компания 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 Управляющей компанией 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», Управляющая компания 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 Управляющей компанией 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 Управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5.19. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 29 ноября 2001 г. N 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» 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.

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

6. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров

6.1. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления, нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом управляющая компания обязана обеспечить рассмотрение такой претензии в следующем порядке:

6.1.1. Путем проведения переговоров;

6.1.2. Досудебное урегулирование спора путем направления письменной претензии в случае недостижения соглашения путем переговоров;

6.1.3. 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).

6.2. 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)».

7. Тестирование управляющей компанией физических лиц, не являющихся квалифицированными инвесторами

7.1. Тестирование физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, проводится Управляющей компанией в отношении инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, за исключением случаев предусмотренных законодательством Российской Федерации

7.2. Управляющая компания проводит тестирование, а также оценивает результат тестирования до приема заявки на выдачу инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте.

7.3. Тестирование проводится Управляющей компанией путем получения ответов тестируемого лица на вопросы, определенные Приложением №4 к настоящему Положению.

7.4. Перечень предлагаемых тестируемому лицу вариантов ответов на вопросы блока «Знание» формируется Управляющей компанией методом случайного выбора для каждого тестирования из вариантов ответов, доведенных до сведения управляющей компании саморегулируемой организацией. При этом в указанный перечень по каждому вопросу управляющей компанией включаются не менее четырех вариантов ответов, в том числе правильный ответ. Перечень правильных ответов доводится до сведения управляющей компании саморегулируемой организацией в порядке и сроки, установленные приказом руководителя саморегулируемой организации.

7.5. Управляющая компания обеспечивает конфиденциальность вариантов ответов на вопросы блока «Знание» и перечня правильных ответов, доведенных до его сведения саморегулируемой организацией, и не вправе предоставлять указанную информацию своим работникам и третьим лицам иначе, чем в целях организации и проведения тестирования, а также в целях контроля за организацией и проведением тестирования.

7.6. Управляющая компания не вправе менять или дополнять формулировки вопросов, установленные в приложении №4 к настоящему Положению, и вариантов ответов, доведенных до ее сведения саморегулируемой организацией.

7.7. При проведении тестирования Управляющая компания предлагает тестируемому лицу Анкету тестирования физического лица, для сделок по приобретению инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте (далее – Анкета) по форме, установленной в приложении №5 к настоящему Положению, в которой фиксирует вопросы и варианты ответов, предложенные тестируемому лицу, ответы тестируемого лица, а также время, дату проведения тестирования и способ направления уведомления о результатах тестирования (лично в офисе Управляющей компании под роспись либо заказным письмом Почтой России).

По запросу физического лица Управляющая компания предоставляет копию Анкеты в течение одного рабочего дня после поступления такого запроса.

7.8. В ходе тестирования по усмотрению Управляющей компании вопросы могут предлагаться тестируемому лицу сразу в полном объеме, блоками (блок «Самооценка» и блок «Знание») или последовательно (после ответа тестируемого лица на каждый предыдущий вопрос).

7.9. Управляющая компания оценивает результат тестирования в соответствии с методикой, установленной Приложением №6 к настоящему Положению. При этом достоверность ответов тестируемого лица на вопросы блока «Самооценка» Управляющей компанией не проверяется.

Дополнительные вопросы при тестировании физического лица не предусмотрены.

7.10. Управляющая компания предоставляет/направляет тестируемому лицу Уведомление об оценке результатов тестирования по форме, установленной приложением №7 к настоящему Положению, не позднее одного рабочего дня после дня проведения тестирования.

Уведомление об оценке результатов тестирования предоставляется физическому лицу способом, указанным тестируемым лицом в Анкете и позволяющим зафиксировать факт, дату и время направления уведомления.

Управляющая компания раскрывает на своем сайте в сети «Интернет» способы предоставления уведомления об оценке результатов тестирования.

7.11. При проведении повторного тестирования не позднее трех рабочих дней после дня проведения тестирования, вопросы блока «Самооценка» по усмотрению Управляющей компании могут повторно в перечень вопросов не включаться при условии фиксации управляющей компанией ранее данных тестируемым лицом ответов на вопросы блока «Самооценка».

7.12. Тестирование проводится Управляющей компанией по ее усмотрению в письменной форме (в том числе с использованием электронных документов) или в иной форме, позволяющей управляющей компании зафиксировать ответы тестируемого лица на предоставляемые в ходе тестирования вопросы, оценить результаты тестирования, зафиксировать дату и время проведения тестирования и сохранить указанную информацию. При этом проведение тестирования с использованием аудио- и (или) видеосвязи, в том числе телефонной связи, не допускается.

7.13. Управляющая компания хранит информацию о вопросах и вариантах ответов, предложенных тестируемому лицу, об ответах тестируемого лица на предоставленные в ходе тестирования вопросы, дополнительные вопросы управляющей компании (при наличии), о дате и времени проведения тестирования, об оценке результатов тестирования, а также о направлении тестируемому лицу уведомления об оценке результатов тестирования по усмотрению управляющей компании в форме документа на бумажном носителе или электронного документа, при этом срок хранения информации должен быть не менее трех лет с даты погашения всех инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, под управлением данной управляющей компании, а в случае отсутствия факта выдачи инвестиционных паев по итогам тестирования – не менее шести месяцев с даты проведения тестирования.

Управляющая компания обязана обеспечить защиту информации, указанной в абзаце первом настоящего пункта, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

7.14. В случае наличия нескольких закрытых паевых инвестиционных фондов, инвестиционные паи которых не ограничены в обороте, под управлением управляющей компании, управляющая компания учитывает оценку результатов тестирования при выдаче получателю финансовых услуг паев всех таких фондов.

7.15. В случае привлечения Управляющей компанией для проведения тестирования профессионального участника рынка ценных бумаг, управляющая компания обеспечивает соблюдение таким лицом требований пунктов 7.1 – 7.14 настоящего Стандарта.

8. Уведомление о рисках, связанных с приобретением инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, при получении отрицательных оценок результатов тестирования, и заявление о принятии рисков

8.1. Уведомление о рисках, связанных с приобретением инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, при получении отрицательных оценок результатов тестирования, предусмотренное пунктом 2 статьи 21.1 Федерального от 29 ноября 2001 г. № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (далее – Уведомление о рисках), предоставляется Управляющей компанией физическому лицу, не являющемуся квалифицированным инвестором, не позднее одного рабочего дня с даты подачи заявки на выдачу инвестиционных паев.

8.2.В Уведомлении о рисках управляющая компания указывает информацию о том, что приобретение инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, для получателя финансовых услуг не является целесообразным, а также приводит краткое описание рисков, связанных с таким приобретением.

Уведомление о рисках составляется Управляющей компанией по форме, установленной Приложением №8 к настоящему Положению.

Уведомление о рисках по усмотрению Управляющей компании может содержать иную дополнительную информацию (о рисках, связанных с приобретением инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, целесообразности повышения знаний клиента о данном инструменте, гиперссылку на сайт в сети «Интернет», на котором размещены информационные и (или) обучающие материалы) при условии, что такая дополнительная информация не искажает информацию, представляемую управляющей компанией в указанном уведомлении о рисках в соответствии с требованиями абзаца первого и второго настоящего пункта.

8.3.Управляющая компания направляет физическому лицу Уведомление о рисках получателю финансовых услуг способом, указанным тестируемым лицом в Анкете и позволяющим зафиксировать факт, дату и время направления уведомления.

Управляющая компания раскрывает на своем сайте в сети «Интернет» способы предоставления уведомления о рисках получателю финансовых услуг.

8.4.Заявление получателя финансовых услуг о принятии рисков, связанных с приобретением инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, в случае отрицательного результата тестирования, (далее – заявление о принятии рисков), не может быть принято управляющей компанией от получателя финансовых услуг до направления ему уведомления о рисках и по истечение трех рабочих дней со дня направления такого уведомления.

8.5.Заявление о принятии рисков по форме, установленной Приложением №9 к настоящему Положению, направляется способом, указанным ранее тестируемым лицом в Анкете и позволяющим зафиксировать факт, дату и время направления уведомления.

Управляющая компания раскрывает на своем сайте в сети «Интернет» способы направления заявления о принятии рисков.

8.6.Управляющая компания хранит заявление о принятии рисков, а также информацию, подтверждающую факт, дату и время направления уведомления о рисках и получения заявления о принятии рисков в течение всего срока действия договора доверительного управления паевым инвестиционным фондом, а также в течение трех лет после прекращения такого паевого инвестиционного фонда.

Управляющая компания обязана обеспечить защиту информации, указанной в абзаце первом настоящего пункта, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о защите информации, в том числе нормативных актов Банка России.

8.7.В случае привлечения Управляющей компанией для проведения тестирования профессионального участника рынка ценных бумаг, управляющая компания обеспечивает соблюдение таким лицом требований пунктов 8.1 – 8.6. настоящего Положения.

9. Информирование о последствиях признания физических лиц квалифицированными инвесторами

9.1. В случае принятия решения о признании физического лица, получателя финансовых услуг (далее – физическое лицо), квалифицированным инвестором Управляющая компания не позднее одного рабочего дня после дня его включения в реестр лиц, признанных квалифицированными инвесторами, информирует такое физическое лицо о последствиях признания его квалифицированным инвестором путем направления Уведомления по форме, установленной Приложением №10 к настоящему Положению (далее - Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором).

9.2. Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором должно содержать следующую информацию:

- о том, что приобретение инвестиционных паев, в отношении которых физическое лицо признано квалифицированным инвестором, связано с повышенными рисками;
- о праве физического лица подать заявление управляющей компании об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, и об утрате в этом случае возможности приобретать инвестиционные паи паевых инвестиционных фондов, предназначенные для квалифицированных инвесторов, под управлением этой управляющей компании, в отношении которых физическое лицо было признано управляющей компанией квалифицированным инвестором;
- о способе и форме направления физическим лицом управляющей компании заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

9.3. Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором по усмотрению управляющей компании помимо информации, указанной в пункте 9.2 настоящего Положения, может содержать иную дополнительную информацию, связанную с признанием физического лица квалифицированным инвестором, при условии, что такая дополнительная информация не искажает информацию, представляемую в соответствии с требованиями пункта 9.2 настоящего Положения. Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором по усмотрению Управляющей компании может быть объединено в один документ с уведомлением о принятии решения о признании лица квалифицированным инвестором.

9.4. Управляющая компания предоставляет клиенту Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором лично под роспись с указанием даты и времени предоставления указанного уведомления либо Почтой России.

Управляющая компания раскрывает на своем сайте в сети «Интернет» способы направления уведомления о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором.

9.5. Управляющая компания не менее одного раза в год информирует клиента – физического лица, признанного им квалифицированным инвестором, о его праве подать заявление об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, путем доведения до сведения клиента следующей информации:

- о праве клиента подать заявление управляющей компании об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, и об утрате в этом случае возможности приобретать инвестиционные паи паевых инвестиционных фондов, предназначенные для квалифицированных инвесторов под управлением этой управляющей компании, в отношении которых физическое лицо было признано управляющей компанией квалифицированным инвестором;
- о способе и форме направления клиентом управляющей компании заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

9.6. Управляющая компания доводит до сведения клиента – физического лица информацию, указанную в пункте 9.5 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 №11 к

настоящему Положению (далее - уведомление о праве клиента об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами).

9.7. Управляющая компания хранит уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором, а также информацию, подтверждающую факт, дату и время направления клиенту – физическому лицу указанного уведомления не менее трех лет с даты прекращения договора доверительного управления.

Управляющая компания хранит информацию, подтверждающую факт, дату и время доведения до сведения клиента – физического лица информации, указанной в пункте 9.5 настоящего Стандарта, не менее трех лет с даты прекращения договора доверительного управления.

Управляющая компания обязана обеспечить защиту информации, указанной в абзацах первом и втором настоящего пункта, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о защите информации, в том числе нормативных актов Банка России.

Приложение № 1
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

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 № 2
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

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 № 3
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

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										
…										

Приложение № 4
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

Перечень вопросов тестирования - блок «Самооценка» для инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте

	Вопросы	Варианты ответов
1	Обладаете ли Вы знаниями о паях закрытого паевого инвестиционного фонда? (возможно несколько вариантов ответа)	(а) не имею конкретных знаний;
		(б) знаю, поскольку изучал*
		(в) знаю, потому что работал / заключал сделки с паями ЗПИФ**
		(г) знаю, потому что получил профессиональную консультацию***
2	Как долго (в совокупности) Вы осуществляете сделки с этим инструментом? (возможен один вариант ответа)	(а) до настоящего времени сделок не было****
		(б) не более 1 года.
		(в) 1 год и более.
3	Сколько сделок с этим инструментом Вы заключили за последний год 4? (возможен один вариант ответа)	(а) за последний год сделок не было
		(б) менее 10 сделок.
		(в) 10 или более сделок.

*Знания, полученные в образовательном учреждении среднего, высшего и дополнительного профессионального образования, на курсах, самообразование и т.д.
**Опыт работы в российской и (или) иностранной организации, которая совершала операции (сделки) с инвестиционными паями закрытых паевых инвестиционных фондов (в том числе в профессиональном участнике рынка ценных бумаг), а также опыт, полученный в качестве индивидуального предпринимателя(иных форм организации деятельности) (в том числе в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг), и (или) иной опыт совершения операций (сделок) с инвестиционными паями закрытых паевых инвестиционных фондов в собственных интересах (интересах третьих лиц).
***Индивидуальная инвестиционная рекомендация инвестиционного советника, консультация сотрудника управляющей компании (агента по выдаче и погашению инвестиционных паев).
****В случае выбора ответа «а» на вопрос № 2 на данный вопрос (вопрос № 3) можно не отвечать.

Перечень вопросов тестирования - блок «Знания» для сделок по приобретению инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте

№	Вопрос
1	Инвестиционный пай – это:
2	Каким образом выплата промежуточного дохода по инвестиционным паям закрытого паевого инвестиционного фонда влияет на расчетную стоимость инвестиционного пая? Расчетная стоимость инвестиционного пая, как правило (при прочих равных условиях):
3	Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему инвестиционные паи ЗПИФ, как быстро он может осуществить продажу?
4	Вправе ли инвестор потребовать от управляющей компании погасить принадлежащие ему инвестиционные паи ЗПИФ и выплатить их стоимость?

Приложение № 5
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

Анкета тестирования физического лица, для сделок по приобретению инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте

Дата тестирования:	
Время тестирования:	

Сведения о тестируемом лице:

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	
Контактный телефон	

Блок «Самооценка»

	Вопросы	Варианты ответов
1	Обладаете ли Вы знаниями о паях закрытого паевого инвестиционного фонда? (возможно несколько вариантов ответа)	(а) не имею конкретных знаний;
		(б) знаю, поскольку изучал*
		(в) знаю, потому что работал / заключал сделки с паями ЗПИФ**
		(г) знаю, потому что получил профессиональную консультацию***
2	Как долго (в совокупности) Вы осуществляете сделки с этим инструментом? (возможен один вариант ответа)	(а) до настоящего времени сделок не было****
		(б) не более 1 года.
		(в) 1 год и более.
3	Сколько сделок с этим инструментом Вы заключили за последний год 4? (возможен один вариант ответа)	(а) за последний год сделок не было
		(б) менее 10 сделок.
		(в) 10 или более сделок.

*Знания, полученные в образовательном учреждении среднего, высшего и дополнительного профессионального образования, на курсах, самообразование и т.д.

**Опыт работы в российской и (или) иностранной организации, которая совершала операции (сделки) с инвестиционными паями закрытых паевых инвестиционных фондов (в том числе в профессиональном участнике рынка ценных бумаг), а также опыт, полученный в качестве индивидуального предпринимателя(иных форм организации деятельности) (в том числе в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг), и (или) иной опыт совершения операций (сделок) с инвестиционными паями закрытых паевых инвестиционных фондов в собственных интересах (интересах третьих лиц).

***Индивидуальная инвестиционная рекомендация инвестиционного советника, консультация сотрудника управляющей компании (агента по выдаче и погашению инвестиционных паев).

****В случае выбора ответа «а» на вопрос № 2 на данный вопрос (вопрос № 3) можно не отвечать.

Блок «Знания»

№	Вопрос	Ответ тестируемого лица
1	**Инвестиционный пай – это:** Варианты ответов: 1. 2. 3. 4.	
2	**Каким образом выплата промежуточного дохода по инвестиционным паям закрытого паевого инвестиционного фонда влияет на расчетную стоимость инвестиционного пая? Расчетная стоимость инвестиционного пая, как**	

	правило (при прочих равных условиях): Варианты ответов: 1. 2. 3. 4.	
3	**Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему инвестиционные паи ЗПИФ, как быстро он может осуществить продажу?** Варианты ответов: 1. 2. 3. 4.	
4	**Вправе ли инвестор потребовать от управляющей компании погасить принадлежащие ему инвестиционные паи ЗПИФ и выплатить их стоимость?** Варианты ответов: 1. 2. 3. 4.	

Все уведомления прошу предоставлять (нужное отметить):

☐ по Почте России на почтовый адрес_____

☐ лично в офисе ООО «Управляющая компания «САН»

_____ /_____/
(подпись) Ф.И.О.

«_____» _____ 20____ г.

Приложение № 6
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических
лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

Методика оценки результатов тестирования

1. Результаты ответов на вопросы блока «Самооценка» не оцениваются.

2. Результат тестирования оценивается как положительный в случае, если тестируемое лицо правильно ответило на все вопросы блока «Знания». В случае, если тестируемое лицо неправильно ответило хотя бы на один вопрос блока «Знания», результат тестирования оценивается как отрицательный

Приложение № 7
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

Уведомление о результатах тестирования

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН» уведомляет Вас о [положительной] [отрицательной] оценке результата Вашего тестирования, проведенного в отношении приобретения инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте), под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН».

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

Приложение № 8
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

Уведомление о рисках

В связи с отрицательным результатом тестирования, проведенного Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН», уведомляем Вас, что приобретение инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте) под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН», не является для Вас целесообразным и влечет за собой следующие риски:

1. Отсутствие гарантии сохранности вложенных средств со стороны государства. Действие Федерального закона от 23 декабря 2003 г. N 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» не распространяется на деятельность управляющих компаний инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов.
2. Отсутствие гарантии получения доходности. Стоимость инвестиционных паев может увеличиваться и уменьшаться, результаты инвестирования в прошлом не определяют доходы в будущем, государство не гарантирует доходность инвестиций в паевые инвестиционные фонды.
3. Отсутствие возможности быстрого выхода из инструмента при отсутствии покупателя на вторичном рынке и/или отсутствия возможности погашения инвестиционных паев ЗПИФ у управляющей компании до окончания срока действия договора ДУ.

Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН» не несет ответственности за убытки и расходы, которые могут возникнуть у Вас в результате приобретения инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте) под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН».

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

Приложение № 9
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

Заявление о принятии рисков

Я, _____, заявляю, что результат тестирования выявил у меня недостаточные опыт и знания для инвестирования в инвестиционные паи закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченные в обороте (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченные в обороте) под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН». Несмотря на это я подтверждаю, что готов принять риски, связанные с приобретением инвестиционных паев данного фонда (данных фондов), и понести возможные убытки.

Я понимаю, что недостаток знаний и опыта может привести к частичной или полной потере денежных средств и (или) иного имущества, вложенных мною в инвестиционные паи закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченные в обороте (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченные в обороте) под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН».

_____ /_____/
(подпись) Ф.И.О.

«_____» _____ 20____ г.

Приложение № 10
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

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 Вам возможность приобретения инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, предназначенных для квалифицированных инвесторов. Приобретение указанных инвестиционных паев 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 Вы лишитесь возможности приобретать инвестиционные паи паевых инвестиционных фондов, предназначенные для квалифицированных инвесторов, под управлением [наименование управляющей компании], 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 управляющей компании: 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 управляющей компании: 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 управляющей компании:
  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 № 11
к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО «Управляющая компания «САН»
(оказываемых управляющей компанией паевых инвестиционных фондов)

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. После исключения Вас из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, Вы утрачиваете возможности приобретать инвестиционные паи паевых инвестиционных фондов, предназначенные для квалифицированных инвесторов под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН», в отношении которых Вы были признаны управляющей компанией 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 управляющей компании: 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 управляющей компании: 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 управляющей компании:
  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./