

**БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ
ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ
САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА,
ОБЪЕДИНЯЮЩИХ УПРАВЛЯЮЩИХ**

Настоящий Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (далее – Стандарт), разработан на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – Федеральный закон № 39-ФЗ) в соответствии с требованиями Указания Банка России от 31 марта 2025 года № 7031-У «О требованиях к содержанию базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, дилеров, управляющих, депозитариев, регистраторов», 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. Общие положения

1.1. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:

саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая управляющих;

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»), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение управляющего;

обращение (жалоба) – обращение получателя финансовых услуг, содержащее информацию о возможном нарушении управляющим прав и интересов получателя финансовых услуг.

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

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

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

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

1.6. Саморегулируемая организация осуществляет контроль за соблюдением управляющими, являющимися членами такой саморегулируемой организации, требований настоящего Стандарта путем проведения проверок соблюдения управляющими требований Стандарта, а также иных контрольных мероприятий, в том числе мероприятий, в ходе которых осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора доверительного управления в целях проверки соблюдения управляющими, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора доверительного управления в целях проверки соблюдения управляющими, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, проводится саморегулируемой организацией самостоятельно, либо лицами, привлеченными саморегулируемой организацией на основании гражданско-правового договора.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора доверительного управления в целях проверки соблюдения управляющими, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, проводится без предварительного уведомления управляющего. При проведении указанного мероприятия по решению лица, ее осуществляющего, допускается осуществление фото- и видеосъемки, использование иных способов фиксации.

По результатам осуществления мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора доверительного управления в целях проверки соблюдения управляющими, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, лицом, с привлечением саморегулируемой организацией лица на основании гражданско-правового договора саморегулируемая организация обеспечивает предоставление ей таким лицом письменного отчета

и подтверждающих документов (видеозапись, фотозапись и иные материалы) в целях принятия саморегулируемой организацией решения о необходимости применения мер в отношении управляющего, являющегося членом саморегулируемой организации.

Дополнительные требования к проведению мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора доверительного управления в целях проверки соблюдения управляющими, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, устанавливаются внутренними документами саморегулируемой организации.

2. Правила предоставления информации получателям финансовых услуг

2.1. Общие правила предоставления информации получателям финансовых услуг

2.1.1. Предоставление управляющим и третьим лицом, действующим по поручению управляющего, от его имени и за его счет информации получателям финансовых услуг, в том числе информации рекламного характера, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.1.2. 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.

2.1.3. 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, могут предоставляться 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.

2.1.4. Управляющий обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без затрат или совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Плата, взимаемая за предоставление информации (документа) на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой информации (документа).

2.1.5. 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.

2.2. Общие правила предоставления информации в местах обслуживания получателей финансовых услуг

2.2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг управляющий предоставляет получателям финансовых услуг следующую информацию:

о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании управляющего в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе управляющего, а также изображение знака обслуживания (при наличии);

об адресе в пределах места нахождения управляющего, адресах офисов управляющего, адресе электронной почты и номере телефона, адресе официального сайта управляющего в сети «Интернет»;

о лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о настоящем Стандарте;

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, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии).

2.3. Размещение информации на сайте управляющего в сети «Интернет»

2.3.1. В дополнение к информации, предусмотренной пунктом 2.2 настоящего Стандарта, управляющий размещает на своем сайте в сети «Интернет» следующую информацию:

1) внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного

управления и (или) в информации о договоре доверительного управления, в том числе о его условиях и рисках, связанных с его исполнением, указанной в пункте 2.4.4 настоящего Стандарта (далее – ключевая информация о договоре доверительного управления);

2) декларации о рисках, указанные в подпункте 2 пункта 2.4.1 и пункте 2.4.2 настоящего Стандарта.

2.3.2. Информация, указанная в пункте 2.3.1 настоящего Стандарта, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт управляющего в сети «Интернет» не доступен для посещения.

2.3.3. Информация, указанная в пункте 2.3.1 настоящего Стандарта, должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.4. Информация, предоставляемая в связи с заключением договора (внесением изменений в договор) доверительного управления

2.4.1. Управляющий предоставляет получателю финансовых услуг-физическому лицу, имеющему намерение заключить с управляющим договор доверительного управления, следующую информацию:

- 1) ключевую информацию о договоре доверительного управления;
- 2) декларацию о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;

3) уведомление о том, что управляющий является аффилированным лицом с юридическим лицом-эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22 марта 1991 года № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках» (при наличии указанной аффилированности).

2.4.2. В случае, если договор доверительного управления допускает совершение управляющим соответствующих сделок, до заключения договора доверительного управления либо при внесении в договор доверительного управления изменений, предоставляющих управляющему такое право, управляющий предоставляет получателю финансовых услуг-физическому лицу следующие декларации о рисках:

- 1) декларацию о рисках, связанных с совершением маржинальных и необеспеченных сделок;
- 2) декларацию о рисках, связанных с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
- 3) декларацию о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;
- 4) декларацию о рисках приобретения акций в процессе их первичного публичного предложения;
- 5) декларации о рисках совершения иных сделок (операций), предусмотренные внутренним

стандартом саморегулируемой организации, членом которой является управляющий.

2.4.3. Способ предоставления деклараций о рисках, указанных в пункте 2.4.2 настоящего Стандарта, должен позволять зафиксировать факт и дату их предоставления.

2.4.4. Ключевая информация о договоре доверительного управления должна соответствовать следующим минимальным (стандартным) требованиям к объему и содержанию, устанавливаемым в соответствии с частью 21 статьи 5 Федерального закона № 39-ФЗ:

1) ключевая информация о договоре доверительного управления должна содержать:

уведомление об отсутствии гарантирования получения дохода по договору доверительного управления, а также о том, что доходность по договорам доверительного управления не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;

уведомление 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 в банках Российской Федерации»;

указание на то, что по договору доверительного управления управляющий осуществляет доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами клиента-физического лица, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, а также указание на дополнительные услуги, оказываемые управляющим за дополнительную плату;

уведомление о том, что доверительное управление осуществляется в соответствии с инвестиционным профилем клиента-физического лица, определяемым управляющим на основании сведений, полученных им от этого клиента и (или) третьих лиц;

сведения о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления, включая риск возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами, а также уведомление о необходимости ознакомления с декларациями о рисках, указанными в пункте 2.4.1 и 2.4.2 настоящего Стандарта (в случае, если договор доверительного управления допускает совершение управляющим соответствующих сделок);

сведения об операциях (сделках, договорах), которые управляющий вправе совершать (заключать) за счет клиента-физического лица на организованных и не на организованных торгах, а также информацию о том, что для совершения некоторых сделок необходимо признание клиента-физического лица квалифицированным инвестором;

общие сведения о порядке осуществления прав по ценным бумагам клиента-физического лица, находящимся в доверительном управлении;

порядок определения и уплаты вознаграждения управляющего, а также виды расходов управляющего, связанных с доверительным управлением, и порядок их возмещения клиентом-физическим лицом;

сведения о способах и адресах направления обращений (жалоб) получателя финансовых услуг-физического лица;

сведения о праве клиента получать отчет о деятельности управляющего;
сведения об осуществлении управляющим функций налогового агента;
сведения о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления;
срок действия договора доверительного управления, а также порядок его расторжения.

2) при предоставлении получателю финансовых услуг-физическому лицу на бумажном носителе ключевая информация о договоре доверительного управления не должна превышать 3 (трех) страниц формата А4;

3) при предоставлении получателю финансовых услуг-физическому лицу в форме электронного документа ключевая информация о договоре доверительного управления должна содержать гиперссылки на все указанные в ней документы, позволяющие ознакомиться с их полным текстом;

4) при предоставлении получателю финансовых услуг-физическому лицу на бумажном носителе ключевая информация о договоре доверительного управления должна содержать ссылки с указанием реквизитов всех указанных в ней документов, позволяющие ознакомиться с их полным текстом.

Внутренним стандартом саморегулируемой организации, членом которой является управляющий, могут быть установлены дополнительные требования к содержанию и форме ключевой информации о договоре доверительного управления.

2.4.5. Ключевая информация о договоре доверительного управления, декларация о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг, должны соответствовать требованиям, установленным внутренним стандартом саморегулируемой организации, членом которой является управляющий.

2.4.6. Декларации о рисках, указанные в пункте 2.4.2 настоящего Стандарта, должны соответствовать требованиям внутреннего стандарта саморегулируемой организации, членом которой является управляющий.

2.4.7. Информация, предусмотренная пунктом 2.4.1 настоящего Стандарта, должна предоставляться в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг-физическим лицом заключается договор доверительного управления. Способ предоставления такой информации должен позволять зафиксировать факт и дату ее предоставления.

2.4.8. Ключевая информация о договоре доверительного управления предоставляется получателю финансовых услуг-физическому лицу до предоставления иных документов при заключении договора доверительного управления.

2.4.9. Управляющий обеспечивает хранение в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление получателю финансовых услуг-физическому лицу информации, указанной в пункте 2.4.4 настоящего Стандарта, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

2.5 Порядок информирования клиента - физического лица в связи с признанием его квалифицированным инвестором

2.5.1. До признания клиента-физического лица квалифицированным инвестором управляющий уведомляет клиента о том, что признание квалифицированным инвестором предоставляет возможность совершения сделок (заключения договоров), которые связаны с повышенными рисками финансовых потерь, в том числе превышающих сумму инвестиций, и неполучения доходов от инвестиций, по форме, установленной Приложением № 1 к настоящему Стандарту (далее – уведомление о рисках квалифицированного инвестора).

2.5.2. Уведомление о рисках квалифицированного инвестора по усмотрению управляющего помимо информации, указанной в форме, установленной Приложением № 1 к настоящему Стандарту, может содержать иную дополнительную информацию, при условии, что такая дополнительная информация не искажает информацию, представляемую в соответствии с требованиями пункта 2.5.1 настоящего Стандарта. Уведомление о рисках квалифицированного инвестора должно быть составлено в виде отдельного документа.

2.5.3. Управляющий направляет уведомление о рисках квалифицированного инвестора способом, установленным внутренним документом управляющего, содержащим порядок принятия решения о признании лица квалифицированным инвестором, который должен позволять зафиксировать факт и дату направления указанного уведомления.

2.5.4. 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 предоставления клиенту следующей информации:

о праве клиента подать заявление управляющему об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами,

об утрате в указанном случае управляющим возможности за счет клиента совершать сделки, предназначенные для квалифицированных инвесторов, приобретать ценные бумаги, предназначенные для квалифицированных инвесторов, и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, которые могут заключаться только за счет квалифицированных инвесторов, в отношении которых клиент был признан управляющим квалифицированным инвестором (если клиент был признан управляющим квалифицированным инвестором в отношении отдельных видов сделок, и (или) ценных бумаг, и (или) иных финансовых инструментов, предназначенных для квалифицированных инвесторов) / об утрате в указанном случае управляющим возможности за счет клиента совершать сделки, предназначенные для квалифицированных инвесторов, приобретать ценные бумаги, предназначенные для квалифицированных инвесторов, и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, которые могут заключаться только за счет квалифицированных инвесторов (если клиент был признан управляющим квалифицированным инвестором в отношении всех видов сделок, ценных бумаг и иных финансовых инструментов, предназначенных для квалифицированных инвесторов);

о способе и форме направления клиентом управляющему заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

2.5.5. Управляющий предоставляет информацию, указанную в пункте 2.5.4 настоящего Стандарта, в виде отдельного информационного сообщения. Такое информационное сообщение управляющий размещает на своем сайте в сети «Интернет» либо в мобильном приложении или предоставляет по усмотрению управляющего иным способом, установленным внутренним документом управляющего, содержащим порядок принятия решения о признании лица квалифицированным инвестором, который должен позволять зафиксировать факт и дату предоставления указанной информации.

2.5.6. Управляющий хранит уведомление о рисках квалифицированного инвестора, а также информацию, подтверждающую факт и дату направления клиенту соответствующего уведомления, не менее трех лет с даты прекращения договора доверительного управления с клиентом.

Управляющий хранит информацию, подтверждающую факт и дату доведения до сведения клиента информации, указанной в пункте 2.5.4 настоящего Стандарта, не менее трех лет с даты прекращения договора с клиентом.

Управляющий хранит заявление клиента об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, не менее трех лет с даты прекращения договора с клиентом.

2.6. Предоставление информации по запросу получателя финансовых услуг

2.6.1. Управляющий предоставляет получателю финансовых услуг по его запросу информацию о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги.

2.6.2. Управляющий предоставляет, в том числе после прекращения договора доверительного управления, получателю финансовых услуг и (или) лицу, с которым прекращен договор доверительного управления, по его письменному запросу информацию об инвестиционном портфеле клиента, его стоимости, а также по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным управляющим за счет получателя финансовых услуг (или) лица, с которым прекращен договор доверительного управления. Информация о сделках предоставляется за период, указанный в соответствующем запросе. Информация об инвестиционном портфеле и его стоимости предоставляется на дату, указанную в соответствующем запросе, а если дата не указана – на дату получения управляющим запроса не позднее даты прекращения договора доверительного управления. Такая информация предоставляется в объеме, имеющемся у управляющего в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России.

2.6.3. Управляющий предоставляет по запросу получателя финансовых услуг и (или) лица, с которым прекращен договор доверительного управления, информацию, предусмотренную пунктами 2.6.1 - 2.6.2 настоящего Стандарта в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Федерации, в том числе нормативными актами Банка России, а в случае, если такие сроки не установлены - в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса. Информация предоставляется способом, которым направлен запрос получателя финансовых услуг, либо способом, предусмотренным условиями договора доверительного управления, заключенного между управляющим и получателем финансовых услуг. Если при направлении запроса получатель финансовых услуг указал способ предоставления информации, она предоставляется способом, указанным в запросе получателя финансовых услуг.

Требование о предоставлении управляющим информации по запросу получателя финансовых услуг и (или) лица, с которым прекращен договор доверительного управления, не распространяется на информацию, в отношении которой истек срок хранения, определенный законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России, а также информацию, составленную на основании записей внутреннего учета, в отношении которых истек срок хранения, определенный законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России.

2.6.4. Управляющий информирует получателя финансовых услуг о его праве запросить дополнительную информацию о финансовой услуге в случаях, предусмотренных пунктами 2.6.1 и 2.6.2 настоящего Стандарта, в порядке, установленном договором доверительного управления или внутренним документом управляющего.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. Установление личности (аутентификация) клиента в случае обмена информацией между управляющим и клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете клиента на сайте управляющего в сети «Интернет», в мобильном приложении) или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором доверительного управления и (или) внутренними документами управляющего.

3.2. Управляющий обязан обеспечить 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 2.2.1 настоящего Стандарта, 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.

3.3. Управляющему рекомендуется обеспечить 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 увеличения и звукового воспроизведения текста договора доверительного управления и иных 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 управляющем и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.4. 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.

3.5. Управляющий, осуществляющий консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору доверительного управления, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.

Критерии оценки качества консультирования управляющим получателей финансовых услуг, а также порядок оценки саморегулируемой организацией такого качества устанавливаются внутренними документами такой саморегулируемой организации.

3.6. В местах обслуживания получателей финансовых услуг управляющим должен быть обеспечен 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.

Внутренними документами управляющего должно быть определено лицо (лица) либо подразделение, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг.

Управляющий должен обеспечить осуществление лицом, ответственным за прием документов, фиксации даты и времени приема (регистрации) документов, уведомления получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.

В случае отказа в приеме документов управляющий должен обеспечить осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставления получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

3.7. В случае привлечения управляющим третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет управляющего, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров доверительного управления управляющий обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 3 настоящего Стандарта, за исключением требования о предоставлении ключевой информации о договоре доверительного управления в случае привлечения управляющим кредитной организации, действующей от имени и (или) по поручению управляющего, в целях

заключения с получателями финансовых услуг договоров доверительного управления.

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 общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами управляющего.

4.2. Управляющий обязан проводить регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг. При этом обучение проводится в соответствии с внутренним документом управляющего, предусматривающим в том числе:

порядок проведения обучения работников;

требования к периодичности прохождения обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;

порядок проведения проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы.

5. Рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг

5.1. Управляющий обеспечивает прием и объективное рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, включая регистрацию обращений (жалоб) и ответов на них, информирование получателя финансовой услуги о поступлении обращения (жалобы), своевременное предоставление получателю финансовой услуги мотивированного ответа на обращение (жалобу) или описание причин отказа (если применимо), в порядке, форме, способами и в предельные сроки, определенные законодательством Российской Федерации.

5.2. Для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) управляющий определяет лицо, ответственное за рассмотрение обращений (жалоб).

5.3. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) управляющий фиксирует тематику обращения (жалобы).

5.4. По итогам квартала, полугодия, года управляющий в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве, тематике и результатах

рассмотрения (сведений о выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб) нарушениях) поступивших управляющему за отчетный квартал обращений (жалоб).

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

6.1. В случае поступления от клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора доверительного управления, управляющий обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами управляющего.

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

7. Подтверждение наличия у физического лица знаний в целях признания его квалифицированным инвестором

7.1. В случае, если по решению управляющего физическое лицо признается квалифицированным инвестором на основании соответствия требованию к размеру имущества или дохода при подтверждении управляющим наличия у этого физического лица знаний для целей подпунктов 4 и 5 пункта 4 статьи 51.2 Федерального закона № 39-ФЗ (далее — подтверждение наличия знаний), подтверждение наличия знаний проводится в порядке, установленном настоящим Стандартом.

Подтверждение наличия у физического лица знаний может быть получено управляющим на основании заявления физического лица в отношении следующих финансовых инструментов:

- 1) инвестиционных паев закрытых и (или) интервальных паевых инвестиционных фондов, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- 2) структурных облигаций, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- 3) облигаций без определения в решении о выпуске этих облигаций срока их погашения.

7.2. Подтверждение наличия знаний проводится управляющим путем получения ответов физического лица на вопросы, определенные внутренним документом саморегулируемой организации, членом которой является управляющий.

Перечни вопросов, вариантов ответов и правильных ответов доводятся саморегулируемой организацией, членом которой является управляющий, до сведения управляющего не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до вступления в силу внутреннего документа, указанного в абзаце

первом настоящего пункта, а также изменений и (или) дополнений в указанный внутренний документ, посредством системы электронного документооборота через личный кабинет управляющего на сайте саморегулируемой организации или иным способом, используемым саморегулируемой организацией для взаимодействия с ее членами и позволяющим сохранить конфиденциальность направляемой информации.

Управляющий обязан обеспечивать конфиденциальность перечней вопросов, вариантов ответов и правильных ответов, доведенных до его сведения в порядке, предусмотренном абзацем вторым настоящего пункта, и не вправе предоставлять указанную информацию своим работникам и третьим лицам иначе, чем в целях организации и проведения подтверждения наличия знаний, а также в целях контроля за его организацией и проведением.

7.3. Перечень предлагаемых физическому лицу вопросов, соответствующих каждому указанному в заявлении физического лица виду (типу) финансового инструмента (паевого инвестиционного фонда), указанного в пункте 7.1 настоящего Стандарта, состоит из восьми вопросов и формируется управляющим для каждого подтверждения наличия знаний методом случайного выбора из соответствующего перечня вопросов, доведенного до сведения управляющего в порядке, предусмотренном абзацем вторым пункта 7.2 настоящего Стандарта, с учетом требований, установленных пунктами 7.13 и 7.14 настоящего Стандарта.

7.4. В ходе подтверждения наличия знаний по усмотрению управляющего вопросы перечня, сформированного в соответствии с пунктом 7.3 настоящего Стандарта, могут предлагаться физическому лицу сразу в полном объеме или последовательно (после ответа физического лица на каждый предыдущий вопрос).

7.5. Перечень предлагаемых физическому лицу вариантов ответов на каждый вопрос перечня, сформированного в соответствии с пунктом 7.3 настоящего Стандарта, формируется управляющим методом случайного выбора из перечня вариантов ответов на него, доведенного до сведения управляющего в порядке, предусмотренном абзацем вторым пункта 7.2 настоящего Стандарта. При этом в перечень предлагаемых физическому лицу вариантов ответов к каждому вопросу управляющим включаются не менее четырех вариантов ответов, в том числе правильный ответ.

7.6. Управляющий не вправе изменять или дополнять формулировки вопросов и вариантов ответов, доведенных до его сведения в порядке, предусмотренном абзацем вторым пункта 7.2 настоящего Стандарта.

7.7. При проведении подтверждения наличия знаний управляющий фиксирует, в отношении какого вида (типа) финансового инструмента (паевого инвестиционного фонда), указанного в пункте 7.1 настоящего Стандарта, проводится подтверждение наличия знаний, вопросы, в том числе дополнительные вопросы управляющего (при наличии), и варианты ответов, предложенные физическому лицу, ответы физического лица на предложенные вопросы, в том числе дополнительные вопросы управляющего (при наличии), а также дату проведения подтверждения наличия знаний. Способ фиксации указанной информации определяется управляющим самостоятельно во внутреннем документе управляющего.

7.8. По усмотрению управляющего подтверждение наличия знаний проводится в отношении каждого указанного в заявлении физического лица вида (типа) финансового инструмента (паевого инвестиционного фонда), указанного в пункте 7.1 настоящего Стандарта, отдельно либо в отношении сразу всех видов (типов) указанных финансовых инструментов (паевых инвестиционных фондов), при условии соблюдения требований к проведению подтверждения наличия знаний, предусмотренных пунктами 7.3, 7.5 - 7.7, 7.9, 7.13 и 7.14 настоящего Стандарта.

7.9. Управляющий оценивает результат проведения подтверждения наличия знаний в отношении каждого указанного в заявлении физического лица вида (типа) финансового инструмента (паевого инвестиционного фонда), указанного в пункте 7.1 настоящего Стандарта, как положительный, если физическое лицо правильно ответило не менее чем на семь вопросов из перечня, сформированного в соответствии с пунктом 7.3 настоящего Стандарта. В любом ином случае результат проведения подтверждения наличия знаний оценивается как отрицательный.

7.10. В случаях, установленных договором доверительного управления и (или) внутренним документом управляющего, дополнительным условием положительной оценки результата проведения подтверждения наличия знаний может являться получение правильных ответов физического лица на один или несколько дополнительных вопросов в отношении видов (типов) финансовых инструментов (паевых инвестиционных фондов), указанных в пункте 7.1 настоящего Стандарта. Перечни дополнительных вопросов, вариантов ответов и правильных ответов утверждаются управляющим самостоятельно во внутреннем документе управляющего. Предлагаемые физическому лицу дополнительный вопрос (вопросы) и варианты ответов формируются управляющим с соблюдением требований к формированию перечней вопросов и вариантов ответов, предусмотренных пунктами 7.3, 7.5, 7.13 и 7.14 настоящего Стандарта для перечней вопросов и вариантов ответов, доведенных до сведения управляющего в порядке, предусмотренном абзацем вторым пункта 7.2 настоящего Стандарта. Результаты ответов физического лица на дополнительные вопросы оцениваются управляющим отдельно от результатов ответов этого физического лица на вопросы, указанные в пункте 7.3 настоящего Стандарта. Количество предлагаемых физическому лицу дополнительных вопросов, а также количество правильных ответов физического лица на них (в случае, если управляющим предлагается более чем один дополнительный вопрос), необходимое для положительной оценки результата проведения подтверждения знаний, устанавливаются договором доверительного управления и (или) внутренним документом управляющего.

7.11. Дополнительные вопросы должны быть составлены управляющим таким образом, чтобы полученные на них ответы могли позволить оценить знания физического лица в отношении финансовых инструментов, указанных в пункте 7.1 настоящего Стандарта, а также свидетельствовать о том, что физическое лицо в состоянии оценивать риски с учетом характера предполагаемых сделок (договоров) с указанными финансовыми инструментами.

Управляющий обязан обеспечивать конфиденциальность перечней дополнительных вопросов, вариантов ответов и правильных ответов на них.

7.12. Управляющий должен направить физическому лицу уведомление о результатах проведения подтверждения наличия у него знаний по форме, установленной Приложением № 2 к настоящему Стандарту, не позднее одного рабочего дня после дня его проведения. Управляющий направляет указанное уведомление способом, позволяющим зафиксировать факт и дату направления уведомления.

7.13. В случае отрицательного результата проведения подтверждения наличия знаний, управляющий в этот же день может провести не более одного повторного подтверждения наличия знаний в отношении того же вида (типа) финансового инструмента (паевого инвестиционного фонда).

Перечень предлагаемых физическому лицу вопросов для повторного подтверждения наличия знаний формируется управляющим с соблюдением следующих требований:

1) при проведении первого повторного подтверждения наличия знаний – методом случайного выбора из соответствующего перечня вопросов, доведенного до сведения управляющего в порядке, предусмотренном абзацем вторым пункта 7.2 настоящего Стандарта, без учета вопросов, предложенных физическому лицу при проведении предыдущего подтверждения наличия знаний;

2) при проведении второго и последующих повторных подтверждений наличия знаний – методом случайного выбора из соответствующего перечня вопросов, доведенного до сведения управляющего в порядке, предусмотренном абзацем вторым пункта 7.2 настоящего Стандарта, без учета вопросов предложенных физическому лицу при проведении предыдущего подтверждения наличия знаний, а также без учета половины вопросов, предложенных физическому лицу при проведении подтверждения наличия знаний, предшествующего предыдущему.

7.14. Требования к формированию перечней вопросов, предлагаемых физическому лицу при проведении повторных подтверждений наличия знаний, установленные пунктом 7.13 настоящего Стандарта, применяются в течение 14 календарных дней, начиная с даты проведения предыдущего подтверждения наличия знаний.

При проведении повторного подтверждения наличия знаний в дату, начиная с 15 календарного дня после проведения предыдущего подтверждения наличия знаний, требования к формированию перечня вопросов, предлагаемых физическому лицу, установленные пунктом 7.13, не применяются.

7.15. Подтверждение наличия знаний проводится управляющим по его усмотрению в письменной форме (в том числе с использованием электронных документов) или в иной форме, позволяющей управляющему зафиксировать ответы физического лица на предоставляемые вопросы, оценить результаты наличия у физического лица знаний, зафиксировать дату проведения подтверждения наличия знаний и сохранить указанную информацию. При этом проведение подтверждения наличия знаний с использованием аудио- и (или) видеосвязи, в том числе телефонной связи, не допускается.

7.16. Управляющий обязан хранить информацию о вопросах, в том числе дополнительных вопросах управляющего (при наличии), и вариантах ответов, предложенных физическому лицу, об

ответах физического лица на предоставленные в ходе подтверждения наличия знаний вопросы, в том числе дополнительные вопросы управляющего (при наличии), информацию о дате проведения подтверждения наличия знаний, о результате проведения подтверждения наличия у физического лица знаний, а также о факте и дате направления физическому лицу уведомления об оценке наличия у него знаний по усмотрению управляющего в форме документа на бумажном носителе или электронного документа, при этом срок хранения информации должен быть не менее трех лет с даты исключения физического лица из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, а в случае отрицательного результата проведения подтверждения наличия знаний – не менее 6 месяцев с даты проведения подтверждения наличия знаний.

7.17. Управляющий вправе на основании договора привлекать для проведения подтверждения наличия знаний третьих лиц. В случае привлечения управляющим для проведения подтверждения наличия знаний третьих лиц, управляющий обеспечивает соблюдение таким лицом требований пунктов 7.1 – 7.16 настоящего Стандарта.

8. Заключительные и переходные положения

8.1. Настоящий Стандарт применяется по истечении шести месяцев со дня его опубликования.

8.2. Со дня применения настоящего Стандарта не применять Базовый стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (утвержден Банком России, протокол от 23.09.2021 № КФНП-33).

Форма уведомления о рисках квалифицированного инвестора

Настоящим [*наименование управляющего*] уведомляет Вас о том, что признание Вас квалифицированным инвестором предоставляет Вашему управляющему совершения за Ваш счет сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, которые связаны с повышенными рисками финансовых потерь, в том числе превышающих сумму инвестиций, и неполучения доходов от инвестиций.

Приложение № 2

Форма уведомления о результате подтверждения наличия знаний

Настоящим [*наименование управляющего*] уведомляет Вас о [*положительной*] [*отрицательной*] оценке результата подтверждения наличия знаний, проведенного в отношении (указываются виды (типы) финансовых инструментов (паевых инвестиционных фондов)¹.

¹ В случае, когда использование данной формулировки не является практичным в силу ее объема, например, при направлении коротких сообщений на абонентские номера подвижной радиотелефонной связи клиентов, push-сообщений, выведения уведомления на экран мобильного приложения допускается использование сокращенной формулировки «[*положительная*] [*отрицательная*] оценка результата» или иной аналогичной по смыслу короткой формулировки.