

**УТВЕРЖДЕНО:**  
*Советом директоров*  
*АО УК «РФЦ-Капитал»*  
*Протокол от 20 февраля 2021 г.*

**Регламент защиты прав и интересов**  
**физических и юридических лиц –**  
**получателей финансовых услуг, оказываемых**  
**Акционерным обществом**  
**Управляющая компания «РФЦ-Капитал»**

Настоящий Регламент защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых Акционерным обществом Управляющая компания «РФЦ-Капитал» (далее - Регламент) разработан на основе принятого НАУФОР Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, внутренних документов АО УК «РФЦ-Капитал» (далее - Управляющий), договора доверительного управления и определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, а также устанавливает требования, которыми Управляющий руководствуется в процессе осуществления деятельности, осуществляемой на основании лицензии профессионального участника и лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами.

## **1. Общие положения**

В Регламенте используются следующие термины и определения:

- финансовая услуга – а) доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами на основании лицензии профессионального участника; б) доверительное управление паевым инвестиционным фондом на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;
- договор ДУ проф. - договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами, заключаемый между Управляющим и получателем финансовых услуг;
- договор ДУ ПИФ - договор доверительного управления паевым инвестиционным фондом, заключаемый между Управляющим и получателем финансовых услуг;
- договор ДУ - договор доверительного управления, заключаемый между Управляющим и получателем финансовых услуг (договор ДУ проф и договор ДУ ПИФ);
- клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющим договор ДУ;
- получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор ДУ;
- место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров ДУ, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Управляющего, и (или) сайт Управляющего в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Управляющим;
- обращение - направленная получателем финансовых услуг Управляющему просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

Управляющий осуществляет деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно, соблюдает приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

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

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

## **2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг**

2.1. Местом обслуживания получателей финансовых услуг является офис Управляющего, расположенный по адресу: Россия, 455008, Челябинская обл., г. Магнитогорск, пр. К. Маркса, 212 (далее - офис).

В офисе и на сайте Управляющего в сети «Интернет» Управляющий предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном фирменном наименовании Управляющего в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Управляющего;
- об адресе местонахождения Управляющего, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Управляющего в сети «Интернет»;
- о лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи, срок ее действия, орган, выдавший лицензию;
- о лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами.
- о членстве в саморегулируемой организации, с указанием ее наименования, адреса сайта в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Управляющего;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора ДУ, 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;
- о способах и порядке изменения условий договора ДУ проф, в том числе в результате внесения Управляющим изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре ДУ проф.

2.2. При заключении договора ДУ Управляющий уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора ДУ.

2.2.1. Информирование получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему Информации о рисках осуществления деятельности по управлению ценными бумагами на рынке ценных бумаг (далее – Информация о рисках) в той же форме, в которой заключается договор ДУ проф. Получателю финансовых услуг предоставляется возможность ознакомиться со всеми внутренними документами Управляющего, ссылки на которые содержатся в договоре ДУ проф. Действующая редакция Информации о рисках доступна любым заинтересованным лицам на сайте Управляющего в сети «Интернет».

2.2.2. При заключении договора ДУ ПИФ Управляющий уведомляет получателя финансовых услуг, что описание рисков, связанных с инвестированием в имущество, составляющее паевой инвестиционный фонд, является неотъемлемой частью договора доверительного управления паевым инвестиционным фондом. Условия договора ДУ ПИФ определяются Управляющим в стандартных формах и могут быть приняты Клиентом только путем присоединения к указанному договору в целом. Присоединение к договору ДУ ПИФ осуществляется путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, выдаваемых Управляющим, осуществляющим доверительное управление этим паевым инвестиционным фондом.

2.2.3. Управляющий уведомляет получателя финансовых услуг о том, что:

- денежные средства, размещаемые в инвестиции на основании договоров ДУ, не являются банковским вкладом и не подлежат страхованию в соответствии с положением Федерального закона от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации», в связи с чем государство не предоставляет гарантий сохранности и возврата указанных денежных средств;
- расчет доходности, основанный на информации о прошлых периодах, не является гарантией получения дохода в будущем;
- владельцы инвестиционных паев несут риск убытков, связанных с изменением рыночной стоимости имущества, составляющего паевой инвестиционный фонд.

2.3. Управляющий обеспечивает возможность получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения круглосуточно и бесплатно ознакомиться с информацией, размещенной на сайте Управляющего в сети «Интернет», за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Управляющего в сети «Интернет» не доступен для посещения.

2.4. Управляющий предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 Регламента, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором-третьем настоящего пункта.

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

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

2.5. Распространение информации Управляющим и третьим лицом, действующим по поручению Управляющего, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора ДУ, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

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

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

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

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

### **3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг**

3.1. Установление личности (аутентификации) клиента в случае обмена информацией между Управляющим и клиентом посредством обмена электронными документами осуществляется способами, предусмотренными договором ДУ и (или) внутренними документами Управляющего.

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

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

3.3. Управляющим предусмотрена возможность заключения договоров ДУ с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями:

- выход представителя Управляющего за пределы офиса, в том числе выезд на дом;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- увеличение и звуковое воспроизведение текста договора ДУ и иных документов, подписываемых получателем финансовых услуг;
- печать 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 обеспечивает высокое качество консультирования получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору ДУ.

Взаимодействие с получателями финансовых услуг и прием документов от них осуществляется работниками департамента клиентских отношений в офисе Управляющего. Работник, ответственный за прием документов обеспечивает фиксацию приема документов путем проставления на самом документе специального оттиска штампа «Принято» с его последующим заполнением. Оттиск штампа «Принято» проставляется в конце текста документа на свободном от него месте, либо на оборотной стороне. Работник, ответственный за прием документов обеспечивает уведомление получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов. В случае отказа в приеме документов, получателю финансовых услуг предоставляется мотивированный отказ.

3.5. Управляющим утвержден Перечень мер по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий при осуществлении деятельности, действующая редакция которого доступна любым заинтересованным лицам на сайте Управляющего в сети «Интернет».

#### **4. Обязанности руководителей по обслуживанию получателей финансовых услуг**

Руководство Управляющего устанавливает цели Управляющего в области взаимодействия с получателями финансовых услуг, доводит до сведения всех работников и организывает систематический результативный обмен информацией об установленных целях со всеми работниками Управляющего.

Руководство Управляющего несет ответственность за:

- обеспечение высокой культуры обслуживания получателей финансовых услуг;
- выделение необходимых ресурсов, достаточных для обеспечения результативного и эффективного обслуживания получателей финансовых услуг;
- наделение соответствующими полномочиями персонала, непосредственно работающего с получателями финансовых услуг, обеспечение его необходимой информацией и ресурсами, а также наличие у него возможности признавать и разрешать проблемы, возникающие у получателей финансовых услуг.

Руководитель департамента клиентских отношений Управляющего должен обладать достаточными полномочиями для достижения запланированных результатов обслуживания получателей финансовых услуг. Этот руководитель отвечает за:

- установление процессов мониторинга, оценки и отчетности о результатах обслуживания получателей финансовых услуг;
- идентификацию и распределение финансовых и иных ресурсов для обеспечения качественно-результативного и эффективного обслуживания получателей финансовых услуг;

- доведение до высшего руководства результатов обслуживания получателей финансовых услуг и предоставление им рекомендаций по улучшению работ;
- поддержание результативного и эффективного функционирования процесса обслуживания получателей финансовых услуг, включая прием на работу и обучение соответствующего персонала, определение требований к процессу обслуживания и оформлению необходимой документации, установление сроков выполнения работ, а также анализ процесса обслуживания получателей финансовых услуг в целом;
- обеспечение на местах эффективных процедур доведения информации о обращениях (жалобах), поступивших от получателей финансовых услуг до контролера и директора Управляющего;
- обеспечение осведомленности персонала о всех соответствующих законодательных и обязательных требованиях, связанных с работой по обслуживанию получателей финансовых услуг.

## **5. Требования к работникам, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг**

5.1. Работники Управляющего, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, имеют образование не ниже среднего, владеют информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Управляющего.

5.2. Управляющий не реже одного раза в год проводит обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников. Форма обучения работников определяется Управляющим самостоятельно.

## **6. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг.**

6.1. Управляющий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6.3 Регламента.

6.2. Поступающие Управляющему обращения (жалобы), содержащие сведения о возможном нарушении Управляющим законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Управляющего/работников Управляющего, подлежат регистрации в соответствии с общим порядком регистрации, установленном Управляющим для входящих документов, и в течение одного рабочего дня после регистрации направляются для рассмотрения контролеру.

6.3. Управляющий отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющего, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющего, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управляющего, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

6.4. Обращения (жалобы) принимаются в офисе Управляющего, а также почтовым отправлением по адресу местонахождения Управляющего. Управляющий обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) путем направления уведомления получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или способом, указанным в обращении (жалобе).

6.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Управляющий документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

6.6. Управляющий принимает решение по полученной им жалобе и направляет ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Управляющим. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Управляющим по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или способом, указанным в обращении (жалобе). Ответ на обращение подписывает директор Управляющего или контролер.

6.7. Управляющий ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Управляющему за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

#### **7. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров**

В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора ДУ, Управляющий обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном договором ДУ.