

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
Общества с ограниченной ответственностью «ТМ-ТРАСТ»
№ 275 от 17.05.2024г.
вступает в силу с 01.07.2024г.
_____ Е.А. Медведев

Стандарт
защиты прав и интересов
физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг
в Обществе с ограниченной ответственностью «ТМ-ТРАСТ»

Настоящие **Стандарты защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «ТМ-ТРАСТ»** (далее – Стандарты) разработаны в соответствии с:

Базовыми стандартами 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, разработанными НАУФОР (далее – Базовый Стандарт), разработан в соответствии со ст.4 и 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.11.2001г. №156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (далее – Федеральный закон), Указания Банка России от 15 июля 2019 года №5202-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими негосударственные пенсионные фонды, акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, специализированные депозитарии, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) специализированных депозитариев на финансовом рынке, подлежащих стандартизации»

и определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми Общество с ограниченной ответственностью «ТМ-ТРАСТ» (далее – Общество, управляющая компания) осуществляя деятельность управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов должно 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 акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов - НАУФОР;

управляющая компания – юридическое лицо, имеющее лицензию на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами и являющаяся членом саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющая акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов - НАУФОР;

финансовая услуга - инвестирование имущества акционерного инвестиционного фонда, управление (доверительное управление) инвестиционными резервами акционерного инвестиционного фонда и 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 п.1 ст.21.1 Федерального закона от 29 ноября 2001г. №156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и ст.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, или владелец акций акционерного 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, или намеренное приобрести акции акционерного 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 (при наличии), мобильное приложение управляющей компании (при наличии);

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

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

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

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

1.5. Саморегулируемая организация осуществляет контроль за соблюдением управляющей компанией, требований Базового Стандарта путем проведения проверок соблюдения Управляющей компанией требований Базового Стандарта путем проведения проверок соблюдения требований Базового стандарта, а также иных контрольных мероприятий, в том числе мероприятий, в ходе которых осуществляются действия по созданию ситуации для приобретения, погашения или обмена инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда в целях проверки соблюдения управляющей компанией, являющейся членом саморегулируемой организации, требований Базового Стандарта при оказании финансовых услуг ее получателем.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда (далее - Мероприятие) в целях проверки соблюдения управляющей компанией требований Базового Стандарта при оказании финансовых услуг ее получателям, проводится саморегулируемой организацией самостоятельно, либо лицами, привлеченными саморегулируемой организацией на основании гражданско-правового договора.

Мероприятие, в целях проверки соблюдения управляющей компанией требований Базового Стандарта при оказании финансовых услуг ее получателям, проводится без предварительного уведомления управляющей компании.

При проведении указанного Мероприятия по решению лица, ее осуществляющего, допускается осуществление фото- и видеосъемки, использование иных способов фиксации.

По результатам осуществления Мероприятия в целях проверки соблюдения управляющей компанией требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг ее 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 управляющей компании.

Дополнительные требования к проведению Мероприятия в целях проверки соблюдения управляющей компанией требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг ее получателям, устанавливаются внутренними документами саморегулируемой организации.

2. Минимальный объем информации и порядок её распространения, предоставления и раскрытия получателям 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 членстве управляющей компании в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о Базовом стандарте;

- об адресе электронной почты управляющей компании;

- 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).

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).

2.2. В случае осуществления управляющей компанией только деятельности по доверительному управлению иными активами, за исключением имущества, составляющего паевой или акционерный инвестиционный фонд, в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте управляющей компании в сети «Интернет») управляющая компания, помимо информации, указанной в пункте 2.1. настоящего Стандарта, 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»;

- 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.

2.3. Информация, размещенная на сайте управляющей компании в сети «Интернет», в соответствии с настоящим Стандартом, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт управляющей компании в сети «Интернет» не доступен для посещения.

Информация должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.4. Управляющая компания предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в п.2.1,2.2 настоящего Стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную

информацию, способом, которым был направлен такой запрос, либо способом, указанным в запросе, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абз.2 и 3 настоящего пункта и если более длительный срок не указан в запросе или не установлен законодательством РФ, 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, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (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, должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного управляющей компанией в любое время, но не позднее 5 (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.

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

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

2.6. 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.

2.7. 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.

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

2.9. 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.

2.10. Согласно Базовым стандартам Управляющей компании рекомендуется разместить на своем сайте в сети «Интернет» в общем доступе информационные материалы, предназначенные для повышения финансовой грамотности получателей финансовых услуг, включающие описание особенностей финансовых услуг, а в случае отсутствия у управляющей компании таких материалов - гиперссылку на иной сайт в сети «Интернет», на котором размещены данные материалы.

3. Общие 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 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 обязана обеспечить 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 п.2.1 и п.2.2 настоящего Стандарта, 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. Управляющей компании рекомендуется обеспечить возможность взаимодействия с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства РФ 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.

Управляющей компании рекомендуется при проведении тестирования получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями обеспечить соблюдение условий, предусмотренных абз.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. Управляющая компания, осуществляющая консультирование (в устной форме) получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства РФ, регулирующего взаимоотношения сторон, должна обеспечить 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. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, управляющей компанией должен быть обеспечен 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.

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

Управляющая компания должна обеспечить 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 должна обеспечить осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставления получателю

финансовых услуг мотивированного отказа в соответствии с требованиями законодательства РФ, в том числе нормативных актов Банка России.

3.7. 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 или акций акционерного инвестиционного фонда управляющая компания обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 3 настоящего Стандарта.

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). Проверка соответствия работников указанным требованиям осуществляется в соответствии с порядком, установленным внутренними документами управляющей компании (настоящими Стандартами).

4.2. Управляющая компания обязана 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.

Обучение работников Управляющего проводится в следующей форме:

порядок проведения обучения: обучение проводит Генеральный директор;

периодичность прохождения обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг – не реже одного раза в календарный год;

порядок проведения проверок квалификации работников, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы: проверка квалификации проводится Генеральным директором по истечении одной недели с даты проведения обучения в форме интервьюирования, диалога с работником.

4.3. Для фиксации учета прохождения работниками проверок квалификации и возможности оценки качества такой работы Управляющая компания (в лице генерального директора/юрисконсульта) ведет единый Журнал повышения квалификации в целях обеспечения высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, который утверждается руководителем Управляющего, в котором факт проведения обучения подтверждается собственноручной подписью обучившегося работника.

5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг. Порядок и сроки рассмотрения обращений.

5.1. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанное с осуществлением управляющей компанией деятельности, предусмотренной Федеральным законом, в порядке, установленном ст.39.1 Федерального закона и Разделом 5 настоящих Стандартов.

5.2. Управляющая компания обязана обеспечить прием обращений:

- направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу: 630099, г. Новосибирск, ул. М. Горького, д.77, этаж 7

- направленных на адрес электронной почты Общества office@tm-trust.ru

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

5.3. Для рассмотрения поступающих обращений управляющей компанией определяется уполномоченное лицо – Контролер управляющей компании.

5.4. Информация об адресах, указанных в п.5.2, должна быть размещена в местах

обслуживания владельцев инвестиционных паев, а также на официальном сайте управляющей компании в сети «Интернет».

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным п.5.2, управляющая компания обязана включить информацию о дополнительном способе приема обращений в настоящий Стандарт и разместить ее в местах обслуживания владельцев инвестиционных паев, а также на официальном сайте в сети "Интернет".

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в управляющую компанию. В случае поступления обращения в форме электронного документа управляющая компания обязана уведомить Заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным настоящим пунктом.

В отношении каждого поступившего обращения управляющая компания документально фиксирует:

дату регистрации и входящий номер обращения;

в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;

тематику обращения;

дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

Управляющая компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения управляющая компания по решению единоличного исполнительного органа вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания обязана уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

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 РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

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.

В случае выявления управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения Базовый стандарт, управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в НАУФОР, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном ст.14 Федерального закона от 13.07.2015г. №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в день направления ответа на обращение заявителю.

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

ч.1 ст.16 Федерального закона от 04.06.2018г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

Управляющая компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

5.5. Ответ на обращение по существу не дается управляющей компанией в следующих 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.

5.6. Если в случаях, предусмотренных пп.2-5 п.5.5, управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п.5.4.

5.7. 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. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п.5.6.

7. В случае поступления в управляющую компанию из Банка России обращения, предусмотренного ст.79.3 Федерального закона от 10.07.2002г. №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», управляющая компания обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями ст.39.1 Федерального закона, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных указанной статьей, в день их направления Заявителю.

8. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом, 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 РФ".

5.8. Управляющая компания не реже одного раза в шесть месяцев проводит анализ поступивших обращений и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

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 порядке, установленном настоящими Стандартами и внутренними документами управляющей компании (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом).

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 проводится управляющей компанией в отношении инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, за исключением случаев предусмотренных законодательством РФ.

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 №1 к настоящему Стандарту.

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 обязана обеспечивать 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 №1 к настоящему Стандарту, и вариантов ответов, доведенных до ее сведения саморегулируемой организацией.

7.7. Способ фиксации указанной информации определяется управляющей компанией самостоятельно в настоящих Стандартах:

При проведении тестирования Управляющая компания фиксирует вопросы и варианты ответов, предложенные тестируемому лицу, ответы тестируемого лица, а также время и дату проведения тестирования в бумажной форме с собственноручной подписью тестируемого лица и подписью работника управляющей компании, проводившего тестирование.

Управляющая компания по запросу физического лица обязана предоставить сведения, указанные в абз.2 настоящего пункта.

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 №2 к настоящему Стандарту. При этом Управляющая компания не должна проверять достоверность ответов тестируемого лица на вопросы блока «Самооценка».

7.10. Управляющая компания направляет (предоставляет) тестируемому лицу Уведомление об оценке результатов тестирования по форме, установленной Приложением №3 к настоящему Стандарту, не позднее одного рабочего дня после дня проведения тестирования, в письменном виде, способом, позволяющим зафиксировать факт, дату и время направления Уведомления с присвоением Уведомлению об оценке результатов исходящего номера.

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), 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 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 абз.1 настоящего пункта, в соответствии с требованиями законодательства РФ, 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 пп.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 п.2 ст.21.1 Федерального от 29 ноября 2001г. №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 Управляющей компанией составляется по форме Приложения №4 к настоящему Стандарту.

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 абз.1 и 2 настоящего пункта.

8.3 Управляющая компания направляет Уведомление о рисках получателю финансовых услуг в письменном виде, способом, позволяющим зафиксировать факт, дату и время направления

уведомления с присвоением Уведомлению о рисках исходящего номера.

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 истечении трех рабочих дней со дня направления такого уведомления.

8.5. Заявление о принятии рисков по форме, установленной Приложением №5 к настоящему Стандарту, направляется в письменном виде способом, позволяющим зафиксировать факт, дату и время получения Управляющей компанией указанного заявления, присваивая Заявлению о принятии рисков входящий номер в системе регистрации входящей документации Управляющей компании.

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 абз.1 настоящего пункта, в соответствии с требованиями законодательства РФ 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 п.8.1 – 8.6 настоящего Стандарта.

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 №6 к настоящему Стандарту (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 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 п.9.2 настоящего Стандарта, 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 п.9.2 Стандарта.

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 направляет Уведомление о последствиях признания

физического лица квалифицированным инвестором в письменном виде способом, позволяющим зафиксировать факт, дату и время направления Уведомления с присвоением Уведомлению о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором исходящего номера.

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 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 п.9.5 настоящего Стандарта, способом, позволяющим зафиксировать факт, дату и время предоставления указанной информации, путем ее размещения на своем сайте в сети «Интернет».

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 п.9.5 настоящего Стандарта, не менее трех лет с даты прекращения договора доверительного управления.

Управляющая компания обязана обеспечить защиту информации, указанной в абз.1 и абз.2 настоящего пункта, в соответствии с требованиями законодательства РФ о защите информации, в том числе нормативных актов Банка России.

10. Заключительные и переходные положения

10.1. Управляющая компания раскрывает на своем сайте в сети «Интернет» настоящие Стандарты, содержащие в себе, в том числе:

- порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (п.5.4 Стандартов);

- способы предоставления Управляющей компанией тестируемому лицу Уведомления об оценке результатов тестирования (п.7.10 Стандартов);

- способы предоставления Уведомления о рисках получателю финансовых услуг (п.8.3 Стандартов);

- способы направления Заявления о принятии рисков (п.8.5 Стандартов);

- способы направления Уведомления о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором (п.9.4 Стандартов);

- способы информирования клиента – физического лица, признанного им квалифицированным инвестором, о его праве подать заявление об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами (п.9.6 Стандартов)

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? <i>(возможно несколько вариантов ответа)</i>	(а) не имею конкретных знаний; (б) знаю, поскольку изучал ¹ ; (в) знаю, потому что работал / заключал сделки с паями ЗПИФ ² ; (г) знаю, потому что получил профессиональную консультацию ³ .
2.	Как долго (в совокупности) Вы осуществляете сделки с этим инструментом? <i>(возможен один вариант ответа)</i>	(а) до настоящего времени сделок не было ⁴ . (б) не более 1 года. (в) 1 год и более.
3.	Сколько сделок с этим инструментом Вы заключили за последний год⁴? <i>(возможен один вариант ответа)</i>	(а) за последний год сделок не было. (б) менее 10 сделок. (в) 10 или более сделок.

_____ / _____ подписью тестируемого лица

_____ / _____ работник, проводивший тестирование

Время и дата: _____

Примечание:

¹ Знания, полученные в образовательном учреждении среднего, высшего и дополнительного профессионального образования, на курсах, самообразование и т.д.

² 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).

³ Индивидуальная инвестиционная рекомендация инвестиционного советника, консультация сотрудника управляющей компании (агента по выдаче и погашению инвестиционных паев).

⁴ 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

№	Вопросы
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?

_____ / _____ подписью тестируемого лица

_____ / _____ работник, проводивший тестирование

Время и дата:

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.

Исх.№ _____ от _____

Уведомление о результатах тестирования

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «ТМ-ТРАСТ» 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 ООО «ТМ-ТРАСТ».¹

Генеральный директор ООО «ТМ-ТРАСТ» _____ / _____

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.

Исх.№ _____ от _____

Уведомление о рисках

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

1. _____

2. _____

...

Приводится краткое описание рисков, связанных с приобретением инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, путем их перечисления или гиперссылки на страницу сайта управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащую перечисление соответствующих рисков.²

ООО «ТМ-ТРАСТ» 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 ООО «ТМ-ТРАСТ».

Генеральный директор ООО «ТМ-ТРАСТ» _____ / _____

² Указываются риски отсутствия гарантии сохранности вложенных средств со стороны государства, отсутствия гарантии получения доходности, риск отсутствия 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.

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 ООО «ТМ-ТРАСТ».

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 ООО «ТМ-ТРАСТ».

_____ / _____

Дата:

Исх.№ _____ от _____

Уведомление о последствиях признания физического лица
квалифицированным инвестором

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «ТМ-ТРАСТ» 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 в ООО «ТМ-ТРАСТ» 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 ООО «ТМ-ТРАСТ», в отношении которых Вы были признаны квалифицированным инвестором.

Вы вправе подать заявление в ООО «ТМ-ТРАСТ» об исключении Вас из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами в бумажном виде в офисе или направив почтой по адресу: 630099, г. Новосибирск, ул. М. Горького, д.79, 7 этаж (указывается информация о способе и форме направления клиентом управляющей компании заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами).

Генеральный директор ООО «ТМ-ТРАСТ»

_____ / _____