

**УТВЕРЖДЕН**  
Председателем Правления  
АО «Банк Финсервис»  
Приказ от 27.11.2019 №27/11/03 о.д.



**ПОРЯДОК**  
**осуществления доверительного управления активами**  
**в АО «Банк Финсервис»**

**Москва**  
**2019**

## Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ДОВЕРИТЕЛЬНЫМ УПРАВЛЯЮЩИМ.....	5
4. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИЙ ПО ДОВЕРИТЕЛЬНОМУ УПРАВЛЕНИЮ .....	6
5. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ АКТИВОВ В ДОВЕРИТЕЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ.....	11
6. ПОРЯДОК ОЦЕНКИ СТОИМОСТИ ОБЪЕКТОВ ДОВЕРИТЕЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ .....	12
7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ИНВЕСТИЦИЙ.....	12
8. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ ДОВЕРИТЕЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ.....	13
9. РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ ОПЕРАЦИЙ ДОВЕРИТЕЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ .....	13
10. ОТРАЖЕНИЕ В УЧЕТНЫХ РЕГИСТРАХ ОПЕРАЦИЙ АО «БАНК ФИНСЕРВИС» Д.У. ....	13
11. ВОЗВРАТ АКТИВОВ И ВЫПЛАТА ДОХОДА.....	13
12. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.....	14
13. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ АКТИВОВ, ПОЛУЧЕННЫХ ДОВЕРИТЕЛЬНЫМ УПРАВЛЯЮЩИМ ПОСЛЕ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА С КЛИЕНТОМ. ....	14
14. РАСХОДЫ ДОВЕРИТЕЛЬНОГО УПРАВЛЯЮЩЕГО, ИХ ВОЗМЕЩЕНИЕ.....	15
15. РАСЧЕТ И УДЕРЖАНИЕ КОМИССИЙ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ДОВЕРИТЕЛЬНОГО УПРАВЛЯЮЩЕГО.....	16
16. ИНФОРМАЦИЯ И ОТЧЕТНОСТЬ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ДОВЕРИТЕЛЬНЫМ УПРАВЛЯЮЩИМ .....	16
17. ОСОБЕННОСТИ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ ДОХОДОВ КЛИЕНТОВ И ВЫГОДОПРИОБРЕТАТЕЛЕЙ ПО ОПЕРАЦИЯМ ДОВЕРИТЕЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ.....	18
18. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ.....	21
19. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ.....	22
20. ПОЛНОМОЧИЯ ПО ОБРАБОТКЕ, ХРАНЕНИЮ И ПОСЛЕДУЮЩЕМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ДОКУМЕНТОВ (ИНФОРМАЦИИ).....	22
21. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ, ЗАЩИТЫ И ПОСЛЕДУЮЩЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДОКУМЕНТОВ (ИНФОРМАЦИИ) .....	22
22. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ .....	23
23. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА КЛИЕНТОВ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.....	25
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	26

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет подразделения АО «Банк Финсервис» (далее – Банк), участвующие в проведении операций доверительного управления активами, описывает функции и основные правила взаимодействия этих подразделений, документооборот, процедуры проведения и оформления указанных операций.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, в том числе:

- Гражданского кодекса Российской Федерации;
  - Налогового кодекса Российской Федерации;
  - Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;
  - Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
  - Федерального закона от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг»;
  - Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
  - Положения Банка России от 03.08.2015 № 482-П «О единых требованиях к правилам осуществления деятельности по управлению ценными бумагами, к порядку раскрытия управляющим информации, а также требованиях, направленных на исключение конфликта интересов управляющего»,
  - Базовых стандартов Банка России, относящихся к осуществлению деятельности по управлению ценными бумагами;
  - Внутренних стандартов Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (СРО «НФА»), относящихся к осуществлению деятельности по управлению ценными бумагами,
- а также внутренними документами, регламентирующими деятельность Банка по управлению ценными бумагами.

1.3. Цель настоящего Порядка – закрепить порядок распределения прав и обязанностей, согласования решений, выполнения принятых решений, делегирования полномочий при совершении операций доверительного управления активами в Банке.

## 2. Термины и определения

**Активы/Объекты доверительного управления** – ценные бумаги, денежные средства, предназначенные для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, принадлежащие Учредителю управления на праве собственности и переданные им в доверительное управление, а также приобретенные Доверительным управляющим в собственность Учредителя управления.

**Выгодоприобретатель** – Учредитель управления или иное лицо, определенное в договоре доверительного управления, в интересах которого Доверительный управляющий осуществляет доверительное управление активами.

**Доверительный управляющий** – АО «Банк Финсервис», действующий на основании Лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами № 077-08561-001000, выданной 02.08.2005 ФСФР России.

**Доверительное управление** – совершение Доверительным управляющим в отношении активов, переданных в доверительное управление, любых юридических и фактических действий в соответствии с действующим законодательством и заключенным договором доверительного управления в интересах Учредителя управления или Выгодоприобретателя.

**Договор доверительного управления ценными бумагами и средствами инвестирования в ценные бумаги** (далее – Договор) – договор, заключенный между Учредителем управления и Доверительным управляющим, по которому Учредитель управления передает на определенный срок активы в доверительное управление, а Доверительный управляющий обязуется осуществлять управление этим активами в интересах Учредителя управления или указанного им лица (Выгодоприобретателя).

**Депозитарий** – профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий депозитарную деятельность: хранящий ценные бумаги и/или осуществляющий учет и

переход прав на ценные бумаги.

**Доход** – разница между ценой покупки и продажи Активов Учредителя управления, дивиденды по ценным бумагам, процентные выплаты, начисляемые по долговым обязательствам, депозитам и т.д.

**Инвестиционная декларация** – документ, определяющий согласованные Сторонами направления и способы инвестирования денежных средств Учредителя управления, содержащий информацию о доле каждого вида ценных бумаг (акций, облигаций, векселей и т.д.), доле средств, размещаемых в валютные ценности, об отраслевой диверсификации вложений (по видам отраслей эмитентов ценных бумаг).

**Идентификационные мероприятия** – совокупность мероприятий по проведению идентификации Клиентов, их представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев<sup>1</sup>, по проверке, обновлению, фиксированию, хранению документов, информации, сведений, полученных в результате идентификации, проведение иных мероприятий в случаях, сроки, объемах, порядке в соответствии с Правилами внутреннего контроля АО «Банк Финсервис» в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма».

**Контролер** – Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг Банка

**Место обслуживания получателей финансовых услуг** - место, предназначенное для заключения Договоров, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Доверительного управляющего и (или) сайт Доверительного управляющего в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»).

**ООС** – Отдел открытия банковских счетов Операционного департамента Банка.

**Организатор торгов на рынке ценных бумаг** – профессиональный участник рынка ценных бумаг, имеющий соответствующую лицензию (или зарубежный организатор торгов, имеющий соответствующую лицензию национального уполномоченного органа), осуществляющий деятельность по организации торговли на рынке ценных бумаг (предоставление услуг, непосредственно способствующих заключению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами между участниками рынка ценных бумаг).

**Отчет по доверительному управлению** – документ, содержащий сведения о состоянии счета Доверительного управления Учредителя управления и совершенных по нему операциях, в том числе о движении и структуре активов, и направляемый Учредителю управления в порядке и сроки, предусмотренные Договором.

**Отчетный период** – означает период времени, равный одному календарному месяцу, исходя из показателей на начало и конец которого определяются результаты управления Активами Учредителя управления.

**Получатель финансовых услуг** – учредитель управления, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить Договор.

**Портфель** – денежные средства, предназначенные для инвестирования в ценные бумаги, и другие финансовые инструменты.

**Расходы** – документально подтвержденная сумма, включающая в себя все необходимые и достаточные для совершения операций с портфелем активов Клиента расходы, подлежащие уплате Доверительным управляющим, с последующим их возмещением Клиентом.

**Регистратор** – юридическое лицо профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющее деятельность по ведению реестра владельцев ценных бумаг Эмитента в соответствии с федеральными законами, нормативными актами Банка России.

**Казначейство** – внутреннее структурное подразделение Банка, созданное в соответствии с лицензионными требованиями и условиями для осуществления видов профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

**Саморегулируемая организация** - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая доверительных управляющих.

**Сотрудник ОДУ** – сотрудник Отдела доверительного управления Казначейства.

**Служба по ПОД/ФТ** – Служба по противодействию легализации (отмыванию) доходов,

---

<sup>1</sup>Для целей проведения мероприятий по идентификации клиента, представителя клиента, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца применяются термины и их значения, определенные в Правилах внутреннего контроля АО «Банк Финсервис» в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (далее – Правила по ПОД/ФТ).

полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

**Счет Доверительного управления** – совокупность записей в учетной системе Доверительного управляющего, отражающая информацию об остатках и движении денежных средств по счету и/или о ценных бумагах, депонированных на счете депо, и иных активов.

**Счет депо** – счет депо, открытый Доверительным управляющим у Депозитария/Регистратора для хранения и учета прав по ценным бумагам Учредителя управления.

**Стоимость ценных бумаг** – стоимость ценных бумаг, входящих в состав Активов, которая определяется в соответствии с п. 5.1 настоящего Порядка.

**Счет Доверительного управляющего** – отдельный банковский счет, который открывается Доверительным управляющим в кредитной организации для целей управления и ведения учета денежных средств Учредителей управления.

**Типовые инвестиционные стратегии (ТИС)** – инвестиционные стратегии, сходные между собой по своду правил и принципов формирования портфеля инвестора, оптимальным образом обеспечивающего достижение поставленных инвестиционных целей. Сходство, как правило, выражается в наборе ограничений по структуре и инвестиционному качеству включаемых в портфель финансовых инструментов (набор правил, в соответствии с которым производится управление доверенным активами индивидуальных Договоров).

**Уполномоченный банк** – кредитная организация, в которой Доверительному управляющему открыт счет для расчетов в иностранной валюте, в том числе НКО АО НРД

**Учредитель управления** (далее – Клиент) - собственник активов, заключивший Договор с Доверительным управляющим.

**Финансовые инструменты** – ценные бумаги, производные финансовые инструменты, которые могут являться предметом сделок купли-продажи и иных видов сделок, не запрещенных действующим законодательством Российской Федерации.

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

**Эмитент** – юридическое лицо или органы исполнительной власти либо органы местного самоуправления, несущие от своего имени обязательства перед владельцами ценных бумаг по осуществлению прав, закрепленных ими.

**Жалоба** - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Доверительным управляющим.

**Обращение** - направленная получателем финансовых услуг Доверительному управляющему просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

Термины, не описанные, но используемые в настоящем Порядке, понимаются в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными документами органов государственной власти, регулирующих деятельность по доверительному управлению активами.

### **3. Общие принципы оказания услуг Доверительным управляющим**

3.1. Доверительный управляющий осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

3.2. Доверительный управляющий при осуществлении деятельности по управлению ценными бумагами должен соблюдать приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

3.3. Доверительный управляющий не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

3.4. Доверительный управляющий при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

3.5. Доверительный управляющий не привлекает третьих лиц:

- для заключения с получателями финансовых услуг Договоров;
- для распространения информации, в том числе рекламы, по поручению

Доверительного управляющего, от его имени и за его счет.

#### **4. Порядок взаимодействия при проведении операций по доверительному управлению**

##### **4.1. Правила взаимодействия подразделений Банка при проведении операция по доверительному управлению**

4.1.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг Доверительный управляющий обеспечивает прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных настоящим Порядком.

4.1.2. Перечень документов, необходимых для заключения Договора (далее – Перечень документов), представлен на сайте Доверительного управляющего в сети «Интернет» в разделе «Доверительное управление» по адресу: [www.finsb.ru](http://www.finsb.ru).

4.1.3. За прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг ответственными подразделениями (далее – Ответственное подразделение) являются:

- Отдел сопровождения корпоративных клиентов - взаимодействие с юридическими лицами;
- Операционное управление – взаимодействие с физическими лицами;
- Управление индивидуального банковского обслуживания - взаимодействие с отдельными категориями физических лиц;

Ответственное подразделение обеспечивает фиксацию в описи принимаемых документов, поступление комплекта документов Доверительному управляющему в местах обслуживания получателей финансовых услуг. При этом опись принимаемых документов ведется в разрезе Ответственных подразделений.

В случае представления неполного комплекта документов соответствующее Ответственное подразделение уведомляет получателя финансовых услуг об этом, осуществляя фиксацию в описи принимаемых документов перечень тех документов, которые были фактически предоставлены получателем финансовых услуг и приняты Доверительным управляющим.

4.1.4. Доверительный управляющий может принять неполный комплект документов от получателя финансовых услуг при условии, что неполный комплект документов содержит как минимум следующие документы:

- для физических лиц/индивидуальных предпринимателей/физических лиц, занимающихся частной практикой:

- документ, удостоверяющий личность или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность;
- согласие на обработку своих персональных данных и их использование Доверительным управляющим (по форме, установленной Доверительным управляющим).

- для юридических лиц РФ/иностранных организаций/иностранных структур без образования юридического лица:

- учредительные документы/документы о создании (инкорпорации);
- документы, подтверждающие полномочия единоличного(ых) исполнительного(ых) органа(ов) юридического лица;
- документы, удостоверяющие личность единоличного(ых) исполнительного(ых) органа(ов) юридического лица, а также уполномоченных лиц (представляются копии всех страниц документа, удостоверяющего личность).

4.1.5. Ответственные подразделения отказывают в приеме документов, предоставляя получателю финансовых услуг мотивированный отказ, в следующих случаях:

- Представленные Доверительному управляющему документы содержат недостоверные, ошибочные или ложные сведения и информацию, которые Ответственные подразделения Доверительного управляющего выявили в ходе процедуры приема и регистрации документов;
- Представленные Доверительному управляющему документы некорректно

заполнены и представлены с нарушением требований, изложенных в Перечне документов;

- Представленный Доверительному управляющему неполный комплект документов не содержит минимального набора документов, приведенного в п. 4.1.4 настоящего Порядка.

Доверительный управляющий уведомляет получателя финансовых услуг о том, что принятые и зарегистрированные документы будут проходить стандартную процедуру рассмотрения и согласования, установленную внутренними документами Доверительного управляющего, в результате прохождения которой Доверительным управляющим может быть отказано в заключении Договора с получателем финансовых услуг.

4.1.6. Порядок взаимодействия структурных подразделений при отсутствии у получателя финансовых услуг открытого расчетного (текущего) счета в Банке.

4.1.6.1. При отсутствии у получателя финансовых услуг открытого расчетного (текущего) счета в Банке Ответственное подразделение передает документы, полученные от получателя финансовых услуг Сотруднику Управления учета операций Казначейства, который в рамках проведения Идентификационных мероприятий:

- проводит проверку полноты и корректности комплекта документов, полученного от получателя финансовых услуг;
- принимает и фиксирует решение о признании Бенефициарного владельца получателя финансовых услуг в случаях и в порядке, предусмотренных Правилами по ПОД/ФТ;
- осуществляет согласование комплекта документов с сотрудниками Информационно-аналитического бюро и Службой по ПОД/ФТ, а при необходимости - с сотрудниками иных подразделений Банка;
- проводит иные мероприятия, установленные Правилами по ПОД/ФТ и внутренними документами Банка (при необходимости).

4.1.6.2. Согласующие подразделения информируют о результатах согласования сотрудников Управления учета операций Казначейства.

4.1.6.3. При отрицательных результатах согласования сотрудник Управления учета операций Казначейства передает уведомление, составленное в свободной письменной форме и подписанное уполномоченным сотрудником Банка в Ответственное подразделение, которое информирует получателя финансовых услуг об отказе в заключении Договора.

4.1.6.4. Сотрудник ООС в рамках проведения Идентификационных мероприятий фиксирует сведения о получателе финансовых услуг, Представителях получателя финансовых услуг, Выгодоприобретателях и Бенефициарных владельцах в АБС Банка, проводит все необходимые проверки в целях ПОД/ФТ посредством настроенных автоматизированных сервисов АБС Банка и осуществляют открытие соответствующих счетов, предназначенных для отражения операций доверительного управления.

4.1.6.5. Сотрудник Управления учета операций Казначейства в рамках проведения Идентификационных мероприятий осуществляет обновление и контроль за обновлением сведений о получателе финансовых услуг, Представителе получателя финансовых услуг, Выгодоприобретателе, Бенефициарном владельце в порядке и сроки, предусмотренные Правилами по ПОД/ФТ.

4.1.6.6. При отсутствии у получателя финансовых услуг открытого расчетного (текущего) счета в Банке хранение Досье Клиента осуществляется Сотрудником Управления учета операций Казначейства в течение всего срока обслуживания Клиента, а также в течение не менее 5 (Пяти) лет со дня прекращения обслуживания такого Клиента.

4.1.6.7. Ответственность за идентификацию получателя финансовых услуг, его представителя, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца при отсутствии у получателя финансовых услуг расчетного (текущего) счета, несет сотрудник подразделения, осуществляющий Идентификационные мероприятия в той части, в которой такие мероприятия им проводятся в рамках пункта 4.1.6. настоящего Порядка.

4.1.7. Порядок взаимодействия структурных подразделений при наличии у получателя финансовых услуг открытого расчетного (текущего) счета в Банке.

4.1.7.1. При наличии у получателя финансовых услуг открытого расчетного (текущего) счета в Банке получатель финансовых услуг в целях заключения Договора с Доверительным

управляющим вправе предоставить Ответственному подразделению простые копии документов, необходимых для заключения Договора.

При этом, сотрудник Управления учета операций Казначейства вправе не проводить Идентификационные мероприятия в отношении получателя финансовых услуг, Представителя получателя финансовых услуг, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца, при наличии совокупности следующих условий:

- идентификация получателя финансовых услуг, Представителя получателя финансовых услуг, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца ранее проведена, и у получателя финансовых услуг открыт расчетный (текущий) счет в Банке;
- у Банка отсутствуют сомнения в достоверности и точности ранее полученной информации;
- к сведениям об этом получателе финансовых услуг, Представителе получателя финансовых услуг, Выгодоприобретателе, Бенефициарном владельце обеспечен оперативный доступ в постоянном режиме в порядке, установленном в Правилах по ПОД/ФТ.

4.1.7.2. Сотрудник Ответственного подразделения, принявший комплект документов от получателя финансовых услуг, должен убедиться, что все сведения о получателе финансовых услуг, Представителе получателя финансовых услуг, Выгодоприобретателе, Бенефициарном владельце, находящиеся в Банке, актуальны на дату заключения Договора с получателем финансовых услуг.

4.1.7.3. При наличии изменений/отсутствии обновлений сведений о получателе финансовых услуг, Представителе получателя финансовых услуг, Выгодоприобретателе, Бенефициарном владельце либо возникновении сомнений в их достоверности, сотрудник Ответственного подразделения, принявший комплект документов, доводит такую информацию до сотрудника ООС, который в свою очередь осуществляет мероприятия в целях обновления сведений о получателе финансовых услуг, Представителе получателя финансовых услуг, Выгодоприобретателе, Бенефициарном владельце в порядке и сроки, предусмотренные Правилами по ПОД/ФТ.

4.1.7.4. В случае наличия у получателя финансовых услуг открытого расчетного (текущего) счета в Банке ответственность за проведение Идентификационных мероприятий, включая мероприятия по обновлению сведений о получателе финансовых услуг, Представителях получателя финансовых услуг, Выгодоприобретателях, Бенефициарных владельцах, а также за хранение Досье Клиентов, несут сотрудники ООС.

4.1.7.5. Оригинал Договора с Клиентом, а также копии документов из Досье Клиента, хранятся в Управлении учета операций Казначейства в течение всего срока обслуживания Клиента, а также в течение не менее 5 (Пяти) лет со дня прекращения обслуживания такого Клиента.

4.1.8. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Доверительного управляющего в сети «Интернет») Доверительный управляющий предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Доверительного управляющего в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Доверительного управляющего;
- об адресе Доверительного управляющего, адресах офисов Доверительного управляющего, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Доверительного управляющего в сети "Интернет";
- о лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами (его наименование, адрес и телефоны);
- о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Доверительного управляющего;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании Договора, и дополнительных



услугах Доверительного управляющего, в том числе оказываемых Доверительным 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) Доверительному управляющему, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Доверительного управляющего;

- о способах защиты прав получателей 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);

- о способах и порядке изменения условий Договора, в том числе в результате внесения Доверительным управляющим изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре.

4.1.11. При заключении Договора Доверительный управляющий уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением Договора. Информирование получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках, содержащей, в том числе следующую информацию:

- о риске возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами;
- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг (если приобретение иностранных ценных бумаг предусмотрено Договором);
- о том, что доходность по Договорам не определяется доходностью таких Договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;
- об отсутствии гарантирования получения дохода по Договору за исключением случаев, когда доходность определена на момент заключения соответствующего Договора;
- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- о том, что денежные средства, передаваемые по Договору, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации";
- об аффилированности Доверительного управляющего с юридическим лицом - эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22 марта 1991 года N 948-1 "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках".

Декларация о рисках составляется Доверительным управляющим и предоставляется получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается Договор.

Действующая редакция Декларации о рисках доступна любым заинтересованным лицам на сайте Доверительного управляющего в сети «Интернет» с соблюдением требований, установленных пунктом 16.12 настоящего Порядка.

4.1.9. Сотрудник Управления учета операций Казначейства вносит в текст Договора необходимые данные (паспортные данные и реквизиты получателя финансовых услуг, стоимость активов). При этом документы должны быть заполнены четким и разборчивым почерком без исправлений и помарок. Допускается заполнение реквизитов документов с использованием компьютерной техники. Договор распечатывается в 2-х экземплярах. Готовые к подписанию документы Сотрудник Управления учета операций Казначейства передает сотруднику Ответственного подразделения.

4.1.10. Получатель финансовых услуг, в свою очередь, уточняет все неясные для него моменты и подписывает документы в присутствии сотрудника Ответственного подразделения.

4.1.11. В случае назначения представителя получатель финансовых услуг представляет в Банк доверенность.

4.1.12. Допускается прием Договора, заполненного получателем финансовых услуг

ранее, при этом сотрудник Ответственного подразделения совместно с сотрудником Управления учета операций Казначейства проводят экспертизу правильности заполнения и комплектности документов в соответствии с условиями Договора.

4.1.13. В случае необходимости сотрудник Ответственного подразделения запрашивает у получателя финансовых услуг дополнительные документы.

4.1.14. Сотрудник Управления учета операций Казначейства проверяет комплектность и правильность заполнения полученных документов.

4.1.15. Действия Сотрудника Управления учета операций Казначейства после подписания Клиентом Договора:

4.1.15.1. Присваивает Договору регистрационный номер.

4.1.15.2. Регистрирует Договор в соответствии с Регламентом ведения внутреннего учета АО «Банк Финсервис».

4.1.15.3. Передает Договор на подпись уполномоченному лицу со стороны Банка.

4.1.16. Сотрудник Управления учета операций Казначейства передает сотруднику Ответственного подразделения один экземпляр Договора, подписанный сторонами, для дальнейшей передачи его Клиенту.

4.1.17. Сотрудник Управления учета операций Казначейства в процессе исполнения Договора передает Отчеты по доверительному управлению по форме приложения 9 к Договору в Ответственное подразделение для дальнейшей передачи их Клиенту.

#### 4.2. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

4.2.1. Доверительный управляющий обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение Договоров:

- размещение в офисах Доверительного управляющего информации, указанной в пункте 4.1.8 Порядка, с указанием наименования Доверительного 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 получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

- соблюдение Доверительным управляющим санитарных и технических правил и норм.

4.2.2. Доверительный управляющий обеспечивает возможность заключения Договоров 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 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 о Доверительном управляющем и финансовых услугах наравне с другими лицами.

4.2.3. Доверительный 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.

4.2.4. Доверительный управляющий, осуществляющий консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору, обеспечивает высокое качество такого консультирования.

4.2.5. Установление личности (аутентификации) Клиента при обмене информацией между Доверительным управляющим и Клиентом осуществляется способами, предусмотренными Договором и (или) настоящим Порядком.

4.2.6. Обмен информацией между Доверительным управляющим и Клиентом осуществляется исключительно на бумажном носителе.

Аутентификация Клиентов при этом производится на основании:

- для физических лиц:
  - документа, удостоверяющего личность;
  - доверенности на представителя Клиента (в случае обращения уполномоченного лица Клиента).
- для юридических лиц:
  - документа, удостоверяющего личность представителя Клиента;
  - документа, удостоверяющего полномочия представителя Клиента действовать от имени Клиента.

#### 4.3. Требования к работникам Доверительного управляющего, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

4.3.1. Работники Доверительного управляющего, взаимодействующие с получателями финансовых услуг:

- имеют образование не ниже среднего,
- владеют информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Доверительного управляющего.

4.3.2. Доверительный управляющий проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

Обучение проводится в соответствии с Программой проведения обучения работников Доверительного управляющего, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг (Приложение 2 к настоящему Порядку), предусматривающей, 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 сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы.

### **5. Порядок передачи активов в доверительное управление**

5.1. Виды активов, принимаемых в доверительное управление:

- денежные средства в валюте Российской Федерации в безналичной форме;
- денежные средства в иностранной валюте в безналичной форме;
- документарные и бездокументарные ценные бумаги.

Доверительный управляющий принимает активы от Клиента по их стоимости, что отражается в соответствующем Акте приема - передачи активов (далее – Акт приема-передачи) (по форме Приложения № 2 к Договору).

5.2. Порядок передачи Клиентом Активов в управление.

#### 5.2.1. Денежные средства.

5.2.1.1. Передача Клиентом в управление денежных средств производится путем их перечисления на счет Доверительного управляющего, открытый в НКО АО НРД (для зачисления рублей Российской Федерации) или в уполномоченном банке (для зачисления иностранной валюты).

5.2.1.2. Клиент перечисляет на счет Доверительного управляющего денежные средства в сроки, определенные Договором.

5.2.1.3. При переводе денежных средств в безналичной форме с расчетного счета юридического лица Клиент оформляет платежное поручение на перечисление денежных средств в рублях Российской Федерации на счет Доверительного управляющего в НКО АО НРД № 40701810900000000730. При переводе денежных средств в иностранной валюте в безналичной форме с расчетного счета юридического лица, Клиент оформляет заявление

на валютный перевод для перечисления средств на счет Доверительного управляющего в уполномоченном банке.

При переводе денежных средств в безналичной форме с текущего счета физического лица Клиент оформляет заявление на перевод.

В поле платежного поручения «Назначение платежа» должна быть ссылка на номер и дату Договора с указанием Ф.И.О. Клиента (или наименование организации – Клиента – юр. лица).

В день осуществления платежа Клиент уведомляет сотрудника ОДУ о факте платежа способом, предусмотренным заключенным Договором. По требованию Банка Клиент представляет заверенную исполняющим Банком копию платежного поручения.

5.2.1.4. Датой передачи денежных средств в доверительное управление считается дата зачисления денежных средств на счет Доверительного управляющего.

5.2.1.5. Сотрудник Управления учета операций Казначейства контролирует поступление денежных средств от Клиента на основании выписок по счету Доверительного управляющего и платежных поручений, представленных Клиентом в Банк.

5.2.1.6. Сотрудник Управления учета операций Казначейства отражает операции поступления денежных средств от Клиента во внутреннем и бухгалтерском учете.

#### 5.2.2. Ценные бумаги.

Передача неэмиссионных ценных бумаг оформляется путем подписания Акта приема-передачи. Передача эмиссионных ценных бумаг производится путем их перевода со счета депо Клиента на счет депо Доверительного управляющего.

##### 5.2.2.1. Неэмиссионные ценные бумаги.

Датой передачи неэмиссионных ценных бумаг считается дата подписания Сторонами соответствующего Акта приема-передачи.

Сотрудник Управления учета операций Казначейства принимает документарные бумаги от Клиента на основании Акта приема-передачи, осуществляет все необходимые меры по проверке их подлинности и передает ценные бумаги в хранилище Банка по мемориальным ордерам приема ценностей.

##### 5.2.2.2. Эмиссионные ценные бумаги.

Датой передачи эмиссионных ценных бумаг считается день зачисления ценных бумаг на счет депо Доверительного управляющего при условии получения Доверительным управляющим выписки по счету соответствующего Депозитария, подтверждающей факт зачисления ценных бумаг на счет депо Доверительного управляющего. Датой передачи именных ценных бумаг считается день перерегистрации ценных бумаг на имя Доверительного управляющего в реестре владельцев именных ценных бумаг при условии получения Доверительным управляющим оригинала извещения реестродержателя (депозитария), подтверждающего факт перерегистрации.

## **6. Порядок оценки стоимости объектов доверительного управления**

6.1. Оценка стоимости Объектов доверительного управления производится в соответствии с действующей в Банке Методикой оценки стоимости объектов доверительного управления в АО «Банк Финсервис».

6.2. Стоимость выбывающих (при реализации) ценных бумаг одного выпуска либо ценных бумаг, имеющих один международный идентификационный код ценной бумаги (ISIN), определяется по методу FIFO (First In, First Out).

6.3. Оценка стоимости активов производится в рублевом исчислении, если в Договоре не определено иное.

6.4. Сотрудник ОДУ ежедневно производит расчет рыночной стоимости Активов и других показателей согласно методике, приведенной в Приложении 1 к настоящему Порядку.

6.5. Переоценка ценных бумаг в течение календарного года в целях бухгалтерского учета производится по стоимости, определяемой в соответствии с Учетной политикой Банка на соответствующий год.

## **7. Порядок проведения операций и направления инвестиций**

7.1. Сделки с переданными в управление Активами Банк совершает от своего имени, указывая при этом, что он действует в качестве Доверительного управляющего. Это условие считается соблюденным, если при совершении действий, не требующих письменного

оформления, третьи лица информированы об их совершении Банком в этом качестве, а в письменных документах после имени или наименования Банка сделана пометка «Д.У.».

7.2. Правом совершать сделки с Активами, переданными в доверительное управление, обладает только сотрудник ОДУ.

7.3. Сотрудник ОДУ при совершении сделок в рамках деятельности по доверительному управлению активами руководствуется условиями, зафиксированными в Инвестиционных декларациях и ТИС.

7.4. Сотрудник ОДУ заключает сделки по доверительному управлению активами самостоятельно в рамках лимитов, установленных в Инвестиционных декларациях и ТИС.

7.5. Решения по покупке/продаже финансовых инструментов в рамках конкретных Инвестиционных деклараций и ТИС принимаются Сотрудниками ОДУ в рамках установленных лимитов самостоятельно.

## **8. Проведение операций доверительного управления**

8.1. Доверительный управляющий совершает операции на организованных торгах организаторов торговли. Указанные операции проводятся в соответствии с регламентами, установленными соответствующими организаторами торговли.

8.2. Доверительный управляющий также самостоятельно совершает сделки с ценными бумагами на любых неорганизованных торгах в пределах ограничений, установленных Инвестиционными декларациями и ТИС.

8.3. Доверительный управляющий осуществляет деятельность по доверительному управлению активами самостоятельно и от своего имени, при этом Доверительный управляющий самостоятельно определяет, какой способ его действий является наилучшим.

8.4. При осуществлении прав по ценным бумагам, Доверительный управляющий руководствуется действующей в Банке Политикой осуществления прав по ценным бумагам, являющихся объектом доверительного управления в АО «Банк Финсервис».

## **9. Риск-менеджмент операций доверительного управления**

9.1. Для защиты Портфеля от убытков:

9.1.1. Сотрудник ОДУ соблюдает ограничения по структуре Активов;

9.1.2. Сотрудник ОДУ:

- производит расчет уровня риска по Портфелю;
- соотносит Фактический уровень риска по Портфелю с уровнем Допустимого риска, определенному в соответствии с Инвестиционным профилем Клиента, согласно Порядку определения инвестиционного профиля клиентов АО «Банк Финсервис».

9.2. Контролер в ходе проведения выборочных проверок деятельности по доверительному управлению осуществляет контроль за соблюдением требований данного Порядка, условий Инвестиционных деклараций и ТИС при совершении операций доверительного управления.

## **10. Отражение в учетных регистрах операций АО «Банк Финсервис» Д.У.**

Управление учета операций Казначейства:

- обеспечивает ведение внутреннего учета сделок, совершаемых в рамках Договора, в АБС Банка;
- формирует проводки по счетам бухгалтерского учета;
- формирует проводки по счетам внутреннего учета.
- проводит сверки, предусмотренные Регламентом ведения внутреннего учета АО «Банк Финсервис».

## **11. Возврат активов и выплата дохода**

Возврат активов производится денежными средствами в валюте Российской Федерации, если в индивидуальном Договоре не предусмотрено иное.

11.1. Возврат активов по Договору, выплата дохода, возврат части активов (денежных средств) производится после получения от Клиента заполненной заявки на возврат активов, части активов, выплату дохода на условиях, определенных в Договоре (далее – Заявление).

11.2. Подпись Клиента на Заявлении заверяется сотрудником Управления учета операций Казначейства и проставляется дата приема этого Заявления.

11.3. При выводе Клиентом всех активов, включая доход, Договор считается расторгнутым. Сотрудник Управления учета операций Казначейства осуществляет необходимые действия, указанные в разделе 12 настоящего Порядка.

11.4. В случае вывода части активов, включая доход, сотрудник Управления учета операций Казначейства осуществляет необходимые действия для вывода активов, указанного в Заявлении.

11.5. Вывод активов производится по реквизитам, указанным Клиентом в Заявлении.

## **12. Порядок расторжения Договора**

12.1. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента Клиент представляет в Банк Заявление, в котором указывает полный перечень активов, подлежащих возврату либо фразу «Полный возврат активов».

12.2. Датой расторжения Договора считается дата завершения всех взаиморасчетов, предусмотренных Договором.

12.3. Порядок действий при расторжении Договора.

Сотрудник ОДУ:

- на дату, указанную в Заявлении, оценивает все активы согласно п. 6.1 настоящего Порядка, являющиеся на этот день объектами доверительного управления;

- по результатам оценки определяет необходимость реализации части ценных бумаг, находящихся в доверительном управлении, достаточной для списания вознаграждения и расходов, понесённых при исполнении Договора, а также для удержания налогов в случае их наличия;

Сотрудник Управления учета операций Казначейства:

- производит расчет вознаграждения Доверительного управляющего, определяет размер дополнительной комиссии, которую необходимо удержать с Клиента (согласно условиям Договора), рассчитывает задолженность Клиента по оплате комиссии, подлежащей возмещению (при наличии таковой);

- составляет для Клиента отчет по доверительному управлению за период с даты представления последнего отчета до даты прекращения Договора (Отчет за последний период), содержащий информацию согласно разделу 15 настоящего Порядка;

- дает распоряжение в ООС на закрытие всех счетов Клиента, открытых для учета операций доверительного управления, после возврата Клиенту активов из доверительного управления.

- отражает в Журнале регистрации Договоров информацию о расторжении Договора;

- передает досье Клиента в архив.

Если известна информация о предстоящем поступлении денежных средств и/или ценных бумаг на счет Доверительного управляющего после расторжения Договора в связи с осуществлением доверительного управления в интересах Клиента, передача досье Клиента в архив производится только после полного проведения всех взаиморасчетов с Клиентом и получения от него подписанного Отчета за этот период.

- дает распоряжение на закрытие счета депо в Депозитарий.

- уведомляет Клиента о расторжении Договора и закрытии счетов.

## **13. Порядок передачи активов, полученных Доверительным управляющим после расторжения Договора с Клиентом.**

Сотрудник Управления учета операций Казначейства:

13.1. В течение 3 (Трех) рабочих дней с момента фактического поступления активов на счёт Доверительного управляющего направляет уведомление о поступлении денежных средств / ценных бумаг Клиенту по адресу, указанному Клиентом в опроснике «Дополнительные сведения для Доверительного управляющего», который заполняется Клиентом при заключении Договора;

13.2. Дает распоряжение Сотруднику ОДУ реализовать поступившие ценные бумаги (при необходимости);

13.3. Производит расчет расходов Доверительного управляющего, которые необходимо удержать с Клиента;

13.4. Перечисляет денежные средства в рублях Российской Федерации на счет Клиента, переводит ценные бумаги на счет депо, реквизиты которых имеются у

Доверительного управляющего, в течение 10 (Десяти) рабочих дней после получения информации о реквизитах счета в банке и/или счета депо, удержав из возвращаемых средств суммы налоговых платежей и расходов, произведенные им в связи с получением активов, их реализацией (при необходимости) и перечислению денежных средств Клиенту. При поступлении иностранной валюты на счет Доверительного управляющего в уполномоченном банке Доверительный управляющий перечисляет денежные средства в рублях Российской Федерации на счет Клиента (после конвертации поступившей иностранной валюты в рубли Российской Федерации по курсу уполномоченного банка).

13.5. Составляет отчет по доверительному управлению за период с даты прекращения Договора по дату фактической передачи активов Клиенту.

13.6. Предоставляет Клиенту отчет, составленный согласно п. 13.5 настоящего Порядка. Под представлением Клиенту отчета, кроме выдачи его оригинала при личной явке Клиента к Доверительному управляющему, понимается также и рассылка отчета по имеющимся у Доверительного управляющего почтовым адресам и адресам электронной почты.

Подтверждением факта направления отчета Клиенту является:

- при личной явке Клиента - подпись Клиента на копии отчета, оригинал которого выдается Клиенту на руки.
- при направлении отчета заказным письмом с уведомлением сотрудник Управления учета операций Казначейства обеспечивает наличие реестра/выписки из почтового реестра об отправке соответствующего заказного письма.
- в случае направления отчета по электронной почте фактом подтверждения отправки отчета служит скрин-шот отправленного сообщения с вложенным файлом, содержащим отчет.

Сотрудник Управления учета операций Казначейства обеспечивает хранение указанных в данном пункте подтверждений в течение 5 (Пяти) лет с даты их направления.

13.7. Если в течение 5 (Пяти) дней после получения уведомления о доставке отчета Доверительным управляющим, Клиент не выразил Доверительному управляющему своего несогласия с данными представленного отчета путем направления письменной претензии в адрес Доверительного управляющего, то указанный отчет считается принятым Клиентом, и результаты управления ценными бумагами, которые нашли отражение в нем, считаются одобренными со стороны Клиента.

В случае если ценные бумаги, поступившие на счет Доверительного управляющего, по независящим от него причинам не могут быть реализованы в течение пяти рабочих дней со дня их поступления, то Доверительный управляющий не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем истечения указанного срока, уведомляет Клиента об этом в письменной форме. Дальнейший порядок действий определяется по взаимному согласию Сторон и закрепляется в дополнительном соглашении к Договору.

Если при поступлении на счет Доверительного управляющего денежных средств и /или ценных бумаг после прекращения Договора с Клиентом в связи с осуществлением управления ценными бумагами в интересах этого Клиента в период действия Договора, сведения, указанные Клиентом в опроснике «Дополнительные сведения для Доверительного управляющего», изменились и Клиент не известил об этом Доверительного управляющего, то в этом случае Доверительный управляющий перечисляет активы по одним из следующих реквизитов (указаны в порядке убывания приоритета):

- в соответствии с реквизитами Клиента, указанными в Договоре;
- на которые последний раз выводились активы, находящееся в доверительном управлении;
- на депозит нотариуса.

13.8. После перечисления активов на один из счетов, указанных в п. 13.7 настоящего Порядка, Доверительный управляющий обязан уведомить об этом Клиента в письменном виде.

#### **14. Расходы Доверительного управляющего, их возмещение**

14.1. Доверительный управляющий имеет право на возмещение расходов, понесенных им при доверительном управлении активами Клиента.

Возмещению подлежат следующие расходы Доверительного управляющего:

- любые банковские и иные выплаты и расходы (в совокупности именуемые расходы), понесенные Доверительным управляющим при исполнении его функций по управлению Портфелем. К таким расходам, в частности, относятся различные комиссии бирж, депозитариев, регистраторов, брокеров, расходы, связанные с открытием и ведением счетов;

- судебные расходы и расходы по оплате юридических услуг, понесенные Доверительным управляющим в связи с защитой прав на активы, находящиеся в доверительном управлении, возникшие по вине Клиента;

- расходы, понесенные Доверительным управляющим, в связи с осуществлением прав по ценным бумагам Клиентов, являющимся объектами доверительного управления;

- иные расходы, связанные с проведением операций по управлению активами.

Клиент вправе запросить у Доверительного управляющего документальное подтверждение произведенных им расходов при доверительном управлении активами Клиента.

14.2. Доверительный управляющий может возмещать понесенные им расходы:

- за счет дохода, полученного от управления Активами Клиента;

- за счет активов Клиента, полученных в доверительное управление.

14.3. Сотрудник Управления учета операций Казначейства:

- производит учет расходов Доверительного управляющего, связанных с проведением операций Доверительного управления, в части заключенных сделок.

- отражает в учете расходы, связанные с проведением операций доверительного управления;

- проверяет достаточность денежных средств Клиента, находящихся на счете для возмещения расходов.

## **15. Расчет и удержание комиссий и вознаграждения Доверительного управляющего**

15.1. Сотрудник Управления учета операций Казначейства производит расчет комиссий и вознаграждения Доверительного управляющего.

15.2. Сумма комиссий и вознаграждения рассчитывается и взимается Доверительным управляющим в соответствии с условиями, определенными Договором.

15.3. Вознаграждение и комиссия Доверительного управляющего удерживается из денежных средств, предназначенных для инвестирования в ценные бумаги, либо полученных в результате реализации активов Клиента, либо из сумм доходов (дивидендов, процентных выплат и пр.), полученных Доверительным управляющим от владения активами, составляющими портфель Клиента.

15.4. В случае если Клиент не обеспечит наличие денежных средств, достаточных для списания Доверительным управляющим суммы вознаграждения и комиссии, Доверительный управляющий имеет право реализовать активы или часть активов в количестве, достаточном для оплаты вознаграждения, и получить суммы вознаграждения из вырученных денежных средств без получения дополнительного согласия Клиента.

## **16. Информация и отчетность, предоставляемая Доверительным управляющим**

16.1 Доверительный управляющий предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 4.1.8 настоящего Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в пп.16.2,16.3.

16.2 Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Доверительного управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за представление ему финансовой услуги, представляется в срок, не превышающий 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Доверительным управляющим такого запроса.

16.3 Заверенная копия Договора, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Договора, а также отчеты о деятельности Доверительного управляющего должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения



запроса Клиента, направленного Доверительному управляющему в любое время, но не позднее 5 (Пяти) лет со дня прекращения Договора, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

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

16.5 При распространении информации, в том числе рекламе услуг, Доверительный управляющий основывается на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

16.6 Не допускается представление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним Договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

16.7 Информация представляется 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.

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

16.9 При представлении информации на бумажном носителе Доверительный управляющий руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

16.10 Доверительный управляющий обеспечивает представление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) Договором.

16.11 Доверительный управляющий представляет получателю 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.

16.12 Информация, размещенная на сайте Доверительного управляющего в сети «Интернет», круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Доверительного управляющего в сети «Интернет» может быть недоступен для посещения.

16.13 Отчеты Клиентам представляются по форме, в порядке и сроки, указанные в Договоре.

16.14 Сотрудник Управления учета операций Казначейства обеспечивает своевременное представление Отчетов по каждому Договору.

16.15 В случае прекращения Договора сотрудник Управления учета операций Казначейства готовит и представляет Клиенту Отчет за последний период.

16.16 Отчет за последний период, кроме определенных в Договоре пунктов, должен содержать информацию об активах, которые должны поступить Доверительному управляющему после расторжения Договора в связи с осуществлением доверительного управления в интересах Клиента, с указанием предполагаемой даты поступления (периода, за который они должны поступить). Информация о дивидендах, а также иных выплатах, причитающихся Клиенту и подлежащих распределению в соответствии с решением эмитента ценных бумаг согласно законодательству Российской Федерации, указывается в случае, если на момент прекращения Договора она была официально раскрыта в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации или получена Доверительным управляющим.

16.17 Сотрудник Управления учета операций Казначейства направляет письменное уведомление (далее – Уведомление) по электронному адресу, указанному в опроснике

«Дополнительные сведения для Доверительного управляющего», который заполняется Клиентом при заключении Договора, каждому Клиенту, в случае уменьшения стоимости активов, находящихся в управлении по этому Договору на 20% и более, а также на 50% и более по сравнению со стоимостью активов, в соответствии с последним Отчетом, направленным Клиенту (без учета средств, возвращенных Доверительным управляющим Клиенту по его требованию, и средств, внесенных Клиентом, с даты направления Клиенту последнего отчета), а также причинах соответствующего уменьшения. Уведомление направляется Клиенту не позднее 18:00 рабочего дня, следующего за днем, когда произошло соответствующее уменьшение.

16.18 В случае направления Отчетов заказным письмом с уведомлением сотрудник Управления учета операций Казначейства обеспечивает наличие реестра/выписки из почтового реестра об отправке соответствующего заказного письма.

16.19 Доверительный управляющий хранит копии Отчетов, представленных Клиентам, Уведомлений, а также поступившие от Клиентов возражения и ответы на них не менее 5 (Пяти) лет, если иные сроки не установлены законодательством Российской Федерации

16.20 Документы, указанные в п. 16.19, хранятся на бумажном носителе в Управлении учета операций Казначейства. Ответственность за хранение несет начальник указанного в настоящем пункте подразделения.

## **17. Особенности налогообложения доходов Клиентов и Выгодоприобретателей по операциям доверительного управления**

Банк совершает операции доверительного управления активами в соответствии с заключенными Договорами. Налогоплательщиками по доходам, полученным по Договорам, могут быть физические и юридические лица.

### **17.1. Налогообложение доходов, полученных Клиентам и/или Выгодоприобретателями - физическими лицами.**

При совершении Банком операций доверительного управления с Клиентам / Выгодоприобретателями – физическими лицами, включая физических лиц – индивидуальных предпринимателей, Банк в соответствии с главой 23 Налогового кодекса Российской Федерации (далее – НК) является налоговым агентом, обязанным осуществлять исчисление, удержание и уплату в бюджет налога на доходы физических лиц, а также представление в налоговый орган по месту своего учета сведений о доходах физического лица по установленной форме.

Сумма налога на доходы подлежит исчислению и удержанию налоговым агентом – Банком по ставкам, установленным п. 1 ст. 224 НК для физических лиц - налоговых резидентов Российской Федерации и п. 3 ст. 224 НК для физических лиц, не являющихся налоговыми резидентами Российской Федерации.

Налоговыми резидентами Российской Федерации являются физические лица, фактически находящиеся на территории Российской Федерации не менее 183 календарных дней в течение 12 следующих подряд месяцев. Период нахождения физического лица в Российской Федерации не прерывается на периоды его выезда за пределы Российской Федерации для краткосрочного (менее шести месяцев) лечения или обучения.

Если международным договором Российской Федерации, содержащим положения, касающиеся налогообложения и сборов, установлены иные правила, чем предусмотренные НК и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами о налогах и (или) сборах, то применяются правила и нормы международных договоров Российской Федерации.

Для получения налоговых привилегий, предусмотренных международным договором, физическое лицо должно представить в налоговые органы официальное подтверждение того, что оно является резидентом государства, с которым Российская Федерация заключила действующий в течение соответствующего налогового периода (или его части) договор (соглашение) об избежании двойного налогообложения. Подтверждение может быть представлено как до уплаты, так и в течение одного года после окончания того налогового периода, по результатам которого налогоплательщик претендует на получение налоговых привилегий.

Банк - налоговый агент обязан удержать начисленную сумму налога непосредственно из доходов физического лица при их фактической выплате.

Под выплатой денежных средств понимается:

- перечисление денежных средств на банковский счет Клиента;
- перечисление денежных средств на счет третьего лица по требованию Клиента или заключение нового Договора на сумму выплаченных денежных средств по предыдущему договору.

При невозможности удержать у физического лица исчисленную сумму налога Банк в обязан в срок не позднее 1 марта года, следующего за истекшим налоговым периодом, в котором возникли соответствующие обстоятельства, в письменной форме сообщить налогоплательщику и налоговому органу по месту своего учета о невозможности указанного удержания и сумме задолженности физического лица. Исчисление и уплата налога в этом случае производится физическим лицом самостоятельно.

В целях исполнения положений ст.230 НК Банк ведет учет доходов, полученных от них физическими лицами в налоговом периоде, предоставленных физическим лицам налоговых вычетов, исчисленных и удержанных налогов в регистрах налогового учета, утверждаемых Учетной политикой в целях налогообложения.

#### **17.1.1. Налогообложение физических лиц при осуществлении Банком доверительного управления.**

##### **17.1.1.1. Особенности определения налоговой базы, исчисления и уплаты налога на доходы по операциям с ценными бумагами и финансовыми инструментами срочных сделок, базисным активом по которым являются ценные бумаги.**

При осуществлении доверительного управления ценными бумагами и финансовыми инструментами срочных сделок, базисным активом по которым являются ценные бумаги, Банк выполняет обязанности налогового агента в порядке, установленном ст. 226.1 НК.

Налоговая база определяется Банком в соответствии со ст.214.1, 214.3, 214.4. НК:

- по окончании налогового периода, которым является календарный год,
- при осуществлении Банком выплаты денежных средств Клиенту до истечения очередного налогового периода. При этом расчет финансового результата производится нарастающим итогом;
- по окончании действия Договора (до окончания налогового периода).

Если сумма налога в отношении финансового результата, рассчитанного нарастающим итогом, превышает сумму текущей выплаты денежных средств, налог исчисляется и уплачивается Банком с суммы текущей выплаты.

Если сумма налога в отношении финансового результата, рассчитанного нарастающим итогом, не превышает суммы текущей выплаты денежных средств, налог исчисляется и уплачивается Банком с суммы рассчитанного нарастающим итогом финансового результата.

При выплате физическому лицу Банком денежных средств более одного раза в течение налогового периода исчисление суммы налога производится нарастающим итогом с зачетом ранее уплаченных сумм налога.

Если при осуществлении доверительного управления совершаются сделки с ценными бумагами различных категорий, налоговая база определяется отдельно по каждой категории ценных бумаг. При этом расходы, которые не могут быть непосредственно отнесены на уменьшение дохода по сделкам соответствующей категории, распределяются пропорционально доле каждого вида дохода, полученного по операциям соответствующей категории.

##### **17.1.1.2. Особенности определения налоговой базы, исчисления и уплаты налога на доходы по операциям доверительного управления прочим активами.**

В случаях доверительного управления активами, не указанных в п. 16.1.1.1 настоящего Порядка, Банк выполняет функции налогового агента в соответствии с положениями ст. 226 НК.

Доходом Клиента (Выгодоприобретателя) является прирост стоимости активов.

Исчисление сумм налога производится нарастающим итогом с начала налогового периода по итогам каждого месяца применительно ко всем доходам, в отношении которых применяется налоговая ставка, установленная п. 1 ст. 224 НК, начисленным налогоплательщику за данный период, с зачетом удержанной в предыдущие месяцы текущего налогового периода суммы налога.

Сумма налога применительно к доходам, в отношении которых применяются иные налоговые ставки, исчисляется Банком отдельно по каждой сумме указанного дохода, начисленного налогоплательщику.

Налоговая база определяется как превышение доходов, полученных от управления активами, над расходами, связанными с его управлением, включая вознаграждение Доверительного управляющего.

Удержание начисленной суммы налога осуществляется непосредственно из доходов налогоплательщика при их фактической выплате.

#### **17.2. Налогообложение доходов, полученных Клиентами / Выгодоприобретателями - юридическими лицами.**

Российские организации и иностранные организации, уведомившие Банк, что выплачиваемый доход относится к постоянному представительству получателя дохода в Российской Федерации, и предоставившие в распоряжение Банка нотариально заверенную копию свидетельства о постановке иностранной организации на учет в налоговых органах Российской Федерации, оформленную не ранее чем в предшествующем налоговом периоде, осуществляют исчисление и уплату налогов по операциям доверительного управления активами самостоятельно в соответствии с положениями главы 25 НК.

Порядок представления Банком сведений о доходах, расходах и финансовых результатах, полученных Клиентами / Выгодоприобретателями – налоговыми резидентами Российской Федерации от доверительного управления активами для их учета при налогообложении определяется видом Договора, в рамках которого производится выплата дохода, а также видом выплачиваемого дохода.

При осуществлении операций доверительного управления в интересах иностранной организации, не осуществляющей деятельность через постоянное представительство в Российской Федерации, Банк является источником выплаты дохода. В соответствии с главой 25 НК в этом случае Банк обязан осуществлять исчисление, удержание и уплату в бюджет налога на прибыль иностранной организации, а также представление в налоговый орган по месту своего учета сведения о суммах выплаченных доходов и удержанных налогов по установленной форме.

Определение налоговой базы и исчисление налога на доходы иностранных юридических лиц осуществляется Банком в зависимости от вида Договора, в рамках которого производится выплата дохода, а также вида выплачиваемого дохода.

##### **17.2.1. Обязанности Банка при осуществлении доверительного управления в отношении юридических лиц – налоговых резидентов Российской Федерации.**

При осуществлении доверительного управления Банк ежемесячно нарастающим итогом определяет доходы и расходы по доверительному управлению активами и представляет Клиенту (Выгодоприобретателю) сведения о полученных доходах и расходах для их учета Клиентом (Выгодоприобретателем) при определении налоговой базы в соответствии с положениями главы 25 НК.

Определение доходов и расходов осуществляется Банком с учетом особенностей, предусмотренных налоговым законодательством в отношении отдельных видов доходов и расходов.

##### **17.2.2. Выполнение Банком функций налогового агента.**

Сумма налога исчисляется в валюте, в которой иностранная организация получает доход. При этом расходы, произведенные в другой валюте, исчисляются в той же валюте, в которой получен доход, по официальному курсу (кросс-курсу) Центрального банка Российской Федерации на дату осуществления таких расходов.

Налогообложение осуществляется по ставкам, предусмотренным ст. 284 НК в зависимости от вида выплачиваемого дохода.

Налогообложение иностранных организаций в отношении доходов, полученных ими от доверительного управления активами, осуществляется с учетом действующих международных соглашений об избежании двойного налогообложения.

Если международным договором Российской Федерации, содержащим положения, касающиеся налогообложения и сборов, установлены иные правила, чем предусмотренные НК и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами о налогах и (или) сборах, то применяются правила и нормы международных договоров Российской Федерации.

Для получения налоговых привилегий, предусмотренных международным договором, Клиент должен представить Банку официальное подтверждение того, что он является резидентом государства, с которым Российская Федерация заключила действующий в течение соответствующего налогового периода (или его части) договор (соглашение) об избежании двойного налогообложения. Подтверждение должно быть заверено компетентным органом соответствующего иностранного государства. Если данное подтверждение составлено на иностранном языке, Банку предоставляется также перевод на русский язык. Помимо того иностранная организация должна представить Банку, выплачивающему доход, для применения положений международных договоров Российской Федерации, подтверждение, что эта организация имеет фактическое право на получение соответствующего дохода.

При представлении иностранной организацией указанных подтверждений в Банк до даты выплаты дохода, в отношении которого международным договором Российской Федерации предусмотрен льготный режим налогообложения в Российской Федерации, в отношении такого дохода Банк производит освобождение от удержания налога или удержание налога по пониженным ставкам.

Возврат ранее удержанного (и уплаченного) налога осуществляется налоговым органом по месту постановки на учет Банка в валюте Российской Федерации после подачи иностранной организацией заявления и иных документов, предусмотренных в п. 2 ст. 312 НК, в порядке, предусмотренном ст. 78 НК.

Заявление о возврате сумм ранее удержанных в Российской Федерации налогов может быть представлено иностранным получателем дохода в течение трех лет с момента окончания налогового периода, в котором был выплачен доход.

### **17.3. Налогообложение иностранных организаций при осуществлении Банком индивидуального доверительного управления.**

Исчисление, удержание и перечисление в бюджет налога с доходов, полученных иностранной организацией и подлежащих налогообложению, осуществляется Банком при каждой выплате доходов, а также на конец отчетного (налогового) периода.

Налоговая база определяется как доход в виде финансового результата по доверительному управлению активами в разрезе видов доходов. При этом расходы в виде вознаграждения Доверительного управляющего при определении суммы налога не учитываются.

## **18. Обеспечение внутреннего контроля**

18.1. Внутренний контроль за соблюдением требований, предъявляемых к деятельности подразделений, участвующих в доверительном управлении Активами Клиента, а также оформления и учета операций, в целях предотвращения нанесения ущерба интересам Клиента, защиты прав Клиента от ошибочных или недобросовестных действий, бездействий сотрудников Доверительного управляющего, осуществляется в соответствии с Инструкцией о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг АО «Банк Финсервис», утвержденной в установленном порядке.

### **18.2. Меры по ПОД/ФТ:**

18.2.1. Сотрудники подразделений Банка независимо от занимаемой должности, в рамках своей компетенции при проведении операций с ценными бумагами в интересах Клиентов в рамках Договора участвуют в выявлении операций, подлежащих обязательному контролю, и необычных/сомнительных операций (сделок) в порядке, предусмотренном Правилами внутреннего контроля АО «Банк Финсервис» в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма.

18.2.2. При выявлении операции, подлежащей обязательному контролю, в том числе в случае возникновения сомнений в части правомерности квалификации операции как операции, подлежащей обязательному контролю, а также при выявлении необычной операции (сделки) сотрудники Банка уведомляют Службу по ПОД/ФТ, в порядке, предусмотренном Правилами по ПОД/ФТ.

## **19. Предупреждение возможности возникновения конфликта интересов**

В соответствии с «Перечнем мер, направленных на предотвращение конфликта интересов при осуществлении АО «Банк Финсервис» профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг» Доверительным управляющим установлены процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Доверительным управляющим на своих работников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

- 19.1. ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах работника;
- 19.2. обязанности представлять непосредственному руководителю, Контролеру, Службе внутреннего контроля информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

## **20. Полномочия по обработке, хранению и последующему использованию документов (информации)**

Полномочия по обработке, хранению и последующему использованию документов распределяются между сотрудниками Банка в соответствии с их должностными инструкциями и внутренними документами Банка.

При осуществлении документооборота в связи с заключением, исполнением и прекращением Договора сотрудники Банка принимают документы на бумажном носителе, проверяют на соответствие требованиям, предъявляемым к их оформлению, а также осуществляют иные необходимые для регистрации действия, регистрируют в системе учета документов входящие документы, полученные как на бумажном носителе, так и в электронном виде, проводят и регистрируют в журнале, формируют и регистрируют исходящие документы в установленном Банке порядке.

Сотрудники Банка при осуществлении доверительного управления Активами Клиентов обеспечивают:

- конфиденциальность информации, используемой при проведении, оформлении, учете сделок и операций;
- своевременность, точность и безошибочность обработки информации;
- целостность и непрерывность данных;
- установленный режим хранения и использования информации;
- исключение свободного обращения информации о Клиентах и их счетах;
- своевременность формирования и передачи отчетных документов Клиентам и уполномоченным лицам;
- сохранность входящих документов на бумажном носителе до передачи их в архив.

Сотрудники архива Банка обеспечивают сохранность переданных в архив документов на бумажном носителе и защиту доступа к ним посторонних лиц в течение срока, установленного для хранения документов в архиве.

Сопровождение сертифицированной АБС RS-Bank v.6., других составляющих системы учета документов, осуществляется соответствующими подразделениями Департамента информационных технологий, а также производителями программного обеспечения в рамках технической поддержки.

Хранение и резервное копирование записей и документов, существующих в электронном виде, осуществляется соответствующими подразделениями Департамента информационных технологий.

## **21. Порядок хранения, защиты и последующего использования документов (информации)**

Организация хранения документов (информации) подразделяется на:

- хранение документации на бумажном носителе;
- хранение электронной информации (баз данных);

- хранение сертификатов ценных бумаг (при документарном выпуске ценных бумаг).

Банк хранит документы на бумажном носителе не менее 5 (пяти) лет со дня прекращения Договора, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами. Документы – до передачи в архив – хранятся в закрывающихся шкафах под ответственностью сотрудников Банка.

Выдача документов переданных в архив производится по письменному распоряжению начальника подразделения, с указанием срока изъятия и ответственного за сохранность документов. Изъятие документов из архива может производиться как для осуществления Банком своих функций, так и по письменному требованию уполномоченных государственных органов:

- судебных органов;
- органов дознания и предварительного следствия;
- налоговых органов в предусмотренных законом случаях.

В целях защиты и хранения учетных записей Банк обеспечивает:

- защиту от несанкционированного доступа к учетным записям и (или) от передачи информации, содержащейся в них, лицам, не имеющим права на доступ к указанной информации, а также постоянный контроль целостности информации;
- своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к учетным записям;
- предупреждение возможности неблагоприятных последствий, нарушения порядка доступа к учетным записям;
- недопущение воздействия на технические средства обработки и хранения учетных записей, в результате которого нарушается работа таких технических средств;
- возможность незамедлительного восстановления учетных записей, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним либо вследствие сбоя в работе технических средств обработки и хранения учетных записей;
- постоянный контроль за обеспечением защищенности учетных записей;
- непрерывность работы технических средств обработки и хранения учетных записей в течение операционного дня. Учетные записи доступны по состоянию на каждый операционный день.

Способы хранения учетных записей, вносимых в электронные базы данных, обеспечивают возможность восстановления временной последовательности событий и действий сотрудников по внесению изменений в электронные базы данных, а также возможность идентификации лиц или технических средств, которыми внесены данные изменения.

Банк осуществляет ежедневное резервное копирование учетных записей на электронные, оптические или иные носители информации, на которые не оказывают воздействия нарушения работы технических средств обработки и хранения учетных записей. Технические средства резервного копирования учетных записей обеспечивают возможность изъятия копий учетных записей без нарушения работы технических средств обработки и хранения учетных записей и их резервного копирования.

Технические средства обработки и хранения учетных записей, а также носители информации, используемые для резервного копирования учетных записей, располагаются на территории Российской Федерации.

Требования к сохранности и защите информации обеспечиваются использованием сертифицированной АБС RS-Bank v.б., а также реализацией мер и способов, указанных в Положении об обеспечении информационной безопасности при работе в АБС, в Положении о резервном копировании и восстановлении данных. Местонахождение резервных копий на территории Российской Федерации обеспечивается сотрудниками Департамента информационных технологий.

## **22. Порядок рассмотрения обращений и жалоб Клиентов**

22.1. Поступившие Доверительному управляющему обращения и жалобы, регистрируются в установленном внутренними документами Доверительного управляющего порядке и передаются на рассмотрение Контролеру. Если в обращении (жалобе) затрагиваются вопросы деятельности Доверительного управляющего не только на рынке ценных бумаг, копия такого обращения (жалобы) передается Контролером руководителю структурного подразделения Доверительного управляющего, занимающегося упомянутым в обращении видом деятельности, при этом ответственным исполнителем по обращению является Контролер.

22.2. Доверительный управляющий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от заявителей, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением, случаев, указанных в п. 22.7 настоящего Порядка.

22.3. Доверительный управляющий принимает обращения (жалобы) по месту предоставления финансовых услуг (в том числе посредством сервиса «Обратная связь», организованного на официальном сайте Доверительного управляющего в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и по системе «Клиент-Банк»), а также почтовым отправлением по адресу местонахождения Доверительного управляющего.

Доверительный управляющий обеспечивает информирование заявителя о получении обращения (жалобы) способом, указанным в обращении (жалобе) или тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба) Доверительному управляющему.

22.4. Обращения (жалобы), не содержащие сведений о полном наименовании (фамилии, имени, отчестве (при наличии)) и адресе места нахождения заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) клиентом Доверительного управляющего.

22.5. Обращения (жалобы), не подлежащие рассмотрению Доверительным управляющим, за исключением указанных в пункте 22.4 настоящего Порядка, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителя.

22.6. Доверительный управляющий обязан ответить на поступившее обращение (жалобу) в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его получения.

Ответ на обращение (жалобу), не требующее дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты его получения Доверительным управляющим, если иной срок не установлен федеральным законом.

Если окончание срока приходится на нерабочий день, то последним днем срока считается первый, следующий за ним рабочий день.

22.7. Доверительный управляющий отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) заявителя по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие заявителя сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) заявителя или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы активам Доверительного управляющего, активам, жизни и (или) здоровью работников Доверительного управляющего, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который заявителю ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае заявителю направляется извещение об отказе в рассмотрении обращения (жалобы) со ссылкой на данный ранее ответ;
- обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Доверительного управляющего, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

22.8. Доверительный управляющий вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

22.9. Контролер обязан внимательно разобраться в существе обращения (жалобы) и в случае необходимости истребовать документы и сведения, организовать проверку изложенных в обращении (жалобе) фактов, принять обоснованные решения и обеспечить своевременное и правильное документирование результатов проверки, с последующим



представлением указанных результатов Председателю Правления Банка.

22.10. Если жалоба удовлетворена, то заявителю направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Доверительным управляющим по жалобе и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения (жалобы) должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов в сфере финансовых рынков, нормативных актов Банка России, стандартов саморегулируемых организаций, членом которых является Доверительный управляющий, внутренних документов Доверительного управляющего, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

Ответ на обращение (жалобу) направляется заявителю тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба) Доверительному управляющему, или иным способом, указанным в Договоре (при наличии такового).

22.11. Ответ на обращение (жалобу) подписывает Председатель Правления Банка или Контролер.

22.12. Вся информация, ставшая известной работникам Доверительного управляющего при рассмотрении обращения (жалобы), является конфиденциальной и может быть использована только для целей, связанных с рассмотрением обращения (жалобы) по существу.

22.13. Контролер ежеквартально в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию, членом которой является Доверительный управляющий, в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Доверительному управляющему за отчетных квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

### **23. Формы реализации права Клиентов на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров**

23.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора, Доверительный управляющий обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном разделом 22 настоящего Порядка, с привлечением при необходимости Правового департамента.

23.2. Споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением Договора и в связи с оказанием услуг Доверительным управляющим, разрешаются, прежде всего, путем переговоров с учетом взаимных интересов сторон, либо путем заключения дополнительных соглашений, а при недостижении согласия споры передаются на рассмотрение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **Методика определения основных показателей результатов доверительного управления**

#### Определение результата по управлению портфелем по Договору

1. Расчет дохода, полученного Учредителем управления, за период:

$D = SA_k - SA_n + \text{вывод} - \text{ввод}$ , где:

$D$  - доход;

$SA_k$  - стоимость активов на конец периода;

$SA_n$  - стоимость активов на начало периода;

Вывод или ввод - это все движения денежных средств в течение отчетного периода.

В результате ежедневной переоценки фиксируется положительное или отрицательное изменение стоимости портфеля, что означает рост стоимости активов (доход) или понижение (убыток).

2. Доходность доверительного управления рассчитывается ежедневно:

$D_i = ((K_i - N_i) / N_i) * 100 * T$ , % годовых, где:

$D_i$  - доходность  $i$ -го дня;

$K_i$  - стоимость активов на конец  $i$ -го дня;

$N_i$  - стоимость активов на начало  $i$ -го дня;

$T$  - фактическое количество дней в году (365/366).

По итогу периода доходность составит:

$D = \sum D_i / \text{количество дней периода}$ , где:

$D$  - доходность за период;

$\sum D_i$  - сумма ежедневных доходностей за отчетный период.

**Программа проведения обучения  
работников Доверительного управляющего, осуществляющих непосредственное  
взаимодействие с получателями финансовых услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Программа проведения обучения работников Доверительного управляющего, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг (далее – Программа) с учетом требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утвержденного Банком России (Протокол от 20.12.2018 N КФНП-39), документов СРО НФА, а также особенностей деятельности Доверительного управляющего.

1.2. Настоящая Программа призвана способствовать обеспечению высокого уровня профессионализма работников Доверительного управляющего, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

1.3. Целью настоящей Программы является получение работниками Доверительного управляющего, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, информации (знаний) и формирование навыков, необходимых для исполнения ими должностных (трудовых) обязанностей, предусмотренных трудовым договором (должностной инструкцией) и внутренними нормативными документами Доверительного управляющего.

1.4. Настоящая Программа включает:

- порядок проведения обучения и его формы (в том числе: первичное обучение; целевое обучение, в случае изменения законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов в сфере финансового рынка, документов СРО НФА, а также внутренних документов Доверительного управляющего);

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

1.5. Методы проведения форм обучения и проверки квалификации работников определяются Ответственным лицом Доверительного управляющего самостоятельно (очные лекции, семинары, тренинги, дистанционные методы обучения с использованием корпоративной электронной почты Доверительного управляющего, обучение методом самообразования с использованием специализированных обучающих материалов и т.д.).

1.6. Организация и контроль за реализацией настоящей Программы осуществляется Ответственным лицом Доверительного управляющего, назначаемым приказом Председателя Правления.

**2. Порядок и формы проведения подготовки и обучения работников Доверительного управляющего**

2.1. Подготовка и обучение работников Доверительного управляющего осуществляется в следующих формах:

- первичное обучение;

- целевое обучение с периодичностью, учитывающей изменения законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов в сфере финансового рынка, документов СРО НФА, а также внутренних документов Доверительного управляющего.

2.2. За организацию и проведение обучения работников Доверительного управляющего отвечает Ответственное лицо Доверительного управляющего. За участие работников подразделений Доверительного управляющего в обучающих мероприятиях отвечают руководители подразделений.

2.3. Обучение может проводиться в следующих форматах:

- лекции, семинары и консультации;

- рассылка обучающих материалов и информации по корпоративной электронной почте Доверительного управляющего;

- размещение на сетевом ресурсе и портале Доверительного управляющего обучающих материалов и информации, доступ к которым обеспечен работникам Доверительного управляющего.

2.4. Обучение предусматривает изучение:

- законодательства РФ;
- нормативных правовых актов Банка России в сфере финансового рынка;
- внутренних стандартов и документов СРО НФА;
- внутренних нормативных документов Доверительного управляющего.

2.5. Первичное обучение и ознакомление с нормативными правовыми и иными актами РФ в сфере финансового рынка, документами СРО НФА, а также внутренними нормативными документами Банка, проводится Ответственным лицом Доверительного управляющего в день назначения (в день приема) работника в подразделение Доверительного управляющего, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг.

2.6. Целевое обучение проводится Ответственным лицом Доверительного управляющего в следующих случаях:

- при изменении законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов Банка России в сфере финансового рынка;
- при утверждении внутренних стандартов и документов СРО НФА;
- при утверждении и введении в действие внутренних документов Доверительного управляющего и изменений к ним.

Целевое обучение проводится путем рассылки обучающего материала и информации по корпоративной электронной почте Доверительного управляющего или размещения на сетевом ресурсе Доверительного управляющего.

2.7. Факт прохождения обучения работником Доверительного управляющего подтверждается его собственноручной подписью в Свидетельствах о прохождении работником Доверительного управляющего обучения (далее - Свидетельство), оформленных в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Порядку.

Оригиналы (скан копии) Свидетельств направляются в адрес Ответственного лица Доверительного управляющего, осуществляющего их учет и хранение в течение всего времени работы работников Доверительного управляющего.

### **3. Порядок проверки квалификации работников Доверительного управляющего**

3.1. Проверка квалификации работников Доверительного управляющего, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проводится на регулярной основе, но не реже одного раза в год в форме:

- тестирования (опроса) с фиксированием результатов такой проверки в виде протокола на бумажном носителе (в электронном виде);
- собеседования с фиксированием результатов в свободной форме в виде протокола, аттестационного листа и т.п.;
- в иной форме.

3.2. Ответственное лицо Доверительного управляющего определяет тематику, содержание и сроки проведения тестирования (собеседования). На Ответственное лицо Доверительного управляющего возлагаются обязанности по разработке вопросов для проведения проверки квалификации работников Доверительного управляющего. Количественная, качественная, специфическая составляющая вопросов в тестах определяется Ответственным лицом Доверительного управляющего.

3.3. Независимо от формы проведения проверки квалификации работника Доверительного управляющего, ее результат определяется одной из следующих оценок:

- результаты проверки признаны удовлетворительными;
- результаты проверки признаны неудовлетворительными.

3.4. Документом, подтверждающим проведение проверки квалификации работника Доверительного управляющего, является тест, оформленный на бумажном носителе (в электронном виде) в соответствии с Приложением № 4 к настоящему Порядку, содержащий:

- тему проверки;
- вопросы и ответы на них;
- дату заполнения теста;

- Ф.И.О. и подпись работника Доверительного управляющего, прошедшего тестирование;
- результат проверки (оценка);
- дату результата проверки;
- Ф.И.О. и подпись Ответственного лица.

3.5. Оригиналы (скан копии) тестов направляются в адрес Ответственного лица Доверительного управляющего.

3.6. Ответственность за хранение оригиналов (скан копий) тестов, подтверждающих проведение проверки квалификации работников Доверительного управляющего, возлагается на Ответственное лицо Доверительного управляющего. Оригиналы (скан копии) тестов хранятся в течение всего времени работы работников Доверительного управляющего.

**Свидетельство  
о прохождении работником АО «Банк Финсервис» обучения по порядку  
предоставления услуг доверительного управления активами пользователям  
финансовых услуг**

Форма обучения: \_\_\_\_\_

Тема обучения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. и подпись работника Доверительного управляющего, прошедшего обучение  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Дата прохождения обучения

\_\_\_\_\_  
ФИО работника, ответственного за проведение обучения

**ТЕСТ**

**проверки квалификации работника АО «Банк Финсервис» по порядку предоставления  
услуг доверительного управления активами пользователям финансовых услуг**

Тема	
ФИО, должность работника	
Подпись работника	

1. Вопрос

Вариант ответа

Вариант ответа

2. Вопрос

Вариант ответа

Вариант ответа

Дата заполнения теста

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Отметка Ответственного лица**

результаты проверки признаны удовлетворительными

результаты проверки признаны неудовлетворительными

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
ФИО работника, ответственного за проведение

\_\_\_\_\_  
Дата

\_\_\_\_\_  
Подпись