УТВЕРЖДЕНО

Правлением
АО Банк «Объединенный капитал»
(протокол от 14 декабря 2023 № 103)

ПРАВИЛА
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ
ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ-ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ АО БАНК «ОБЪЕДИНЕННЫЙ КАПИТАЛ» КАК ДОВЕРИТЕЛЬНЫМ УПРАВЛЯЮЩИМ

г. Санкт-Петербург
2023 год

Оглавление

1. Общие положения **3**

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг **4**

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг **7**

4. Требования к работникам, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг **8**

5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг **8**

6. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров **9**

7. Меры Банка по недопущению случаев недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг **10**

Настоящие Правила защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АО Банк «Объединенный капитал» (далее – Банк) как доверительным управляющим (далее - Правила), разработаны на основании требований, Базовых стандартов Банка России и Стандартов СРО НАУФОР. Правила устанавливают требования, которыми Банк должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1. Общие положения

1.1. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

СРО НАУФОР - Саморегулируемая организация «Национальная ассоциация участников фондового рынка» - профессиональное объединение участников российского финансового рынка;

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

Договор доверительного управления - договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между доверительным управляющим и получателем финансовых услуг (далее - деятельность по доверительному управлению). Доверительный управляющий (Банк) осуществляет доверительное управление переданным ему и принадлежащим Клиенту Имуществом в соответствии с Договором и Условиями осуществления деятельности по доверительному управлению имуществом, являющимися неотъемлемой частью Договора;

Условия осуществления деятельности по доверительному управлению имуществом (далее – Условия) - Условия определяют основания, условия и порядок оказания услуг по доверительному управлению. Условия размещены на официальном сайте Доверительного управляющего (Банка) в сети Интернет по адресу: www.okbank.ru

клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Банком договор доверительного управления;

получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления;

место обслуживания получателей финансовых услуг – помещение № 332 в Головном офисе Банка, расположенном по адресу: 195220, Санкт-Петербург, ул. Гжатская, д. 21, корп. 2, лит. А (Управление по работе с ценными бумагами), предназначенное для заключения договоров о доверительном управлении, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг;

уполномоченный сотрудник – работник Банка, уполномоченный от имени Банка взаимодействовать с получателем финансовых услуг по доверительному управлению (сотрудник Управления по работе с ценными бумагами согласно штатному расписанию и должностной инструкции, осуществляющий взаимодействие с получателем финансовых услуг по доверительному управлению);

жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Банком;

обращение - направленная получателем финансовых услуг Банку просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

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

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

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

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

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также на сайте Банка в сети "Интернет", Банк предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка;
- об адресе Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Банка 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 СРО НАУФОР, адресе сайта СРО НАУФОР 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 Банка;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых Банком 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) Банку, в СРО НАУФОР, в Банк России;
- о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора;
- о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления, в том числе в результате внесения Банком изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления.

2.2. До заключения договора доверительного управления с получателем финансовых услуг Банк информирует его о том, что:

оказываемые Банком финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;

денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат

страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации".

2.3. При заключении договора доверительного управления Банк уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления. Информирование получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему Уведомления о рисках, связанных с осуществлением операций на рынке ценных бумаг, содержащего, 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 доверительного управления);
- о том, что доходность по договорам доверительного управления не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;
- об отсутствии гарантирования получения дохода по договору доверительного управления 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 доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации";
- об аффилированности Банка с юридическим лицом - эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22 марта 1991 года № 948-1 "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках".
- О том, что Банк совмещает деятельность по управлению ценными бумагами с дилерской и брокерской деятельностью.

Уведомление о рисках, связанных с осуществлением операций на рынке ценных бумаг предоставляется получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается договор доверительного управления.

Действующая редакция Уведомления о рисках, связанных с осуществлением операций на рынке ценных бумаг, доступна любым заинтересованным лицам на сайте Банка в сети "Интернет" с соблюдением требований, установленных пунктом 2.5 настоящих Правил.

2.3.1. В случае принятия решения о признании клиента - физического лица квалифицированным инвестором Банк не позднее 1 (одного) рабочего дня после дня включения клиента в реестр лиц, признанных квалифицированными инвесторами, информирует клиента о последствиях признания его квалифицированным инвестором путем направления уведомления по форме, установленной Приложением № 7 к Порядку признания лиц квалифицированными инвесторами.

2.3.2. Уведомление клиента о последствиях признания его квалифицированным инвестором, производится согласно п.п. 4.15. – 4.20. Порядка признания лиц квалифицированными инвесторами.

2.4. Если в договоре доверительного управления содержится ссылка на внутренние документы Банка, получателю финансовых услуг при заключении договора доверительного управления, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы предоставляется возможность ознакомиться с ними.

2.5. Информация, размещенная на сайте Банка в сети "Интернет", круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением

времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка в сети "Интернет" не доступен для посещения.

2.6. Банк предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 настоящих Правил, 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 абзацах втором-третьем настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Банком такого запроса.

Заверенная копия договора доверительного управления, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора доверительного управления, а также отчеты о деятельности Банка должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Банку в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора доверительного управления, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

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

2.7. Распространение информации Банком и третьим лицом, действующим по поручению Банка, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.8. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора доверительного управления, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

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

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

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

2.10. Банк обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством РФ и (или) договором доверительного управления.

2.11. Банк предоставляет получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. Установление личности (аутентификации) клиента в случае обмена информацией между Банком и клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными внутренними документами Банка.

3.2. Банк соблюдает следующие стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса, в котором осуществляется заключение договоров доверительного управления:

- размещение в Банке информации, указанной в пункте 2.1 настоящих Правил, с указанием наименования Банка, адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;
- наличие у работников, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;
- соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм;
- создание условий для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями к местам обслуживания получателей финансовых услуг.

3.3. Банк исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.4. Местом обслуживания получателей финансовых услуг является помещение Управления по работе с ценными бумагами, где Уполномоченный сотрудник обеспечивает фиксацию приема документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных Договором доверительного управления и Условиями. В случаях представления неполного комплекта документов получатель финансовых услуг уведомляется об отсутствующих документах и его обслуживание приостанавливается до момента предоставления полного комплекта документов.

В случае отказа в приеме документов, Уполномоченный сотрудник предоставляет получателю финансовых услуг письменный мотивированный отказ.

3.5. Банк устанавливает во внутренних документах процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие в том числе возложение на своих работников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

(а) ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах работника;

(б) обязанности предоставлять контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг (далее – контролер ПУРЦБ) или иному уполномоченному лицу (подразделению) Банка информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

3.6. В случае привлечения Банком третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Банка, в целях заключения договора доверительного управления Банк обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 3 настоящих Правил.

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

4.1. Уполномоченный сотрудник, непосредственно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь высшее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка.

4.2. Банк проводит обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, с периодичностью не менее одного раза в 3 года.

При этом обучение может проводиться путём:

- посещения занятий, проводимых организациями, имеющими соответствующие лицензии;
- дистанционного обучения (обучение посредством получения Уполномоченными сотрудниками документов по электронной почте или посредством программного обучения, или с применением интернет-технологий);
- обучения методом самообразования (самостоятельное изучение Уполномоченными сотрудниками документов или специализированных обучающих материалов, размещенных в электронной базе нормативных документов Банка на общедоступном сетевом ресурсе);
- внешнего обучения (конференции, семинары и иные обучающие мероприятия).

Подтверждением успешного прохождения обучения служит свидетельство, сертификат, лист проверки знаний, выдаваемые по результатам такого обучения, что является подтверждением квалификации сотрудников

4.3. Целевой инструктаж и обучение по ПОД/ФТ и ФРОМУ проводится согласно утвержденному плану отделом финансового мониторинга Банка.

5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

5.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.3. настоящих Правил.

5.2. Поступающие обращения (жалобы) рассматриваются уполномоченным сотрудником, назначаемым Председателем Правления Банка, с участием контролера ПУРЦБ.

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

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Банка, а также членов их семей;

- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

5.4. Банк принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу местонахождения Банка. Банк обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба).

5.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Административный отдел Банка документально фиксирует:

дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

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

тематику обращения (жалобы);

дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

5.6. Банк обязан принять решение по полученной им жалобе и направить ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения Банком. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.7. Банк обязан ответить на поступившее обращение в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его получения.

5.8. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре доверительного управления.

5.9. Банк ежеквартально в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО НАУФОР в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Банку за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб) по форме и порядке, изложенном в Положении «О порядке предоставления информации членами СРО НАУФОР», утвержденном Приказом Президента СРО НАУФОР.

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

6.1. Банк принимает все разумные меры к тому, чтобы любые спорные вопросы, разногласия либо претензии, которые могут возникнуть в связи с исполнением или расторжением договора доверительного управления, были урегулированы путем переговоров.

6.2. Порядок разрешения споров, связанных с доверительным управлением определен разделом 15. Условий осуществления деятельности по доверительному управлению имуществом.

6.3. Возражения клиента по отчету о доверительном управлении должны быть мотивированы, сформулированы письменно и направлены Банку в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня получения клиентом отчета о доверительном управлении. Такие возражения должны быть рассмотрены Банком и ответы по ним должны быть даны не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения возражений.

6.4. В случае возникновения у клиента, являющегося физическим лицом, требований к Банку о защите прав потребителя, связанных с договором доверительного управления, клиент вправе обратиться в суд общей юрисдикции/судебный участок по месту своего жительства или месту своего пребывания, либо по месту нахождения Банка, в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.5. Для разрешения иных споров Стороны обращаются в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6.6. Банк вправе в случае возникновения спорных претензионных ситуаций в зависимости от существа спора приостановить полностью или частично операции по счетам клиента до разрешения данных спорных ситуаций либо до достижения Сторонами промежуточного соглашения.

7. Меры Банка по недопущению случаев недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг

7.1. Банком предусмотрены следующие нормы о сквозной ответственности менеджмента и органов Банка за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточность реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов:

7.1.1. На руководство Банка возложена общая ответственность за организацию надлежащего обслуживания, полностью отвечающего интересам потребителей финансовых услуг.

С целью контроля за соблюдением интересов получателей финансовых услуг руководством внедрен и проводится поведенческий надзор за процессом взаимодействия работников Банка с потребителями финансовых услуг. Для реализации поведенческого надзора руководство использует механизм риск-аналитики: оценка соотношения числа жалоб на конкретного работника в сравнении со средними значениями по Банку.

7.1.2. Правление Банка несёт ответственность за:

- подбор квалифицированного персонала с положительной деловой репутацией для работы с получателями финансовых услуг;
- профилактику недопущения случаев недобросовестного поведения работников Банка в процессе их взаимодействия с получателями финансовых услуг;
- создание условий для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями к местам обслуживания получателей финансовых услуг.

7.1.3. Управление по работе с ценными бумагами ответственно за организацию непосредственного обслуживания получателей финансовых услуг. Начальник Управления, знакомит с правилами работы и финансовыми продуктами Банка, оказывает помощь в выборе инвестиционного профиля. Уполномоченный сотрудник занимается оформлением документации и дальнейшим обслуживанием получателя финансовых услуг.

7.2. Ответственным за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, является контролер ПУРЦБ.

7.2.1. Контролер ПУРЦБ ежеквартально представляет - Председателю Правления отчет о проведенных контрольных процедурах в составе Отчета о деятельности контролера ПУРЦБ.

7.3. Контроль за применением настоящих Правил в Банке осуществляется Службой внутреннего аудита и Службой внутреннего контроля в соответствии с утвержденными планами проверок служб.

7.4. К Уполномоченным сотрудникам, допустившим нарушение внутренних правил и процедур Банка при реализации финансовых услуг потребителям, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, применяются дисциплинарные взыскания: замечание; выговор; увольнение по соответствующим основаниям.