

АО «АБ «РОССИЯ»

ПОЛОЖЕНИЕ
о взаимодействии АО «АБ «РОССИЯ»
с получателями финансовых услуг по
доверительному управлению

Версия 1.0

Санкт-Петербург
2023

Содержание:

ЧАСТЬ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ-----	3
1. Область применения -----	3
2. Термины и определения -----	3
3. Сведения о Банке-----	4
4. Место обслуживания Получателей финансовых услуг -----	5
5. Внесение изменений в Положение. Уведомление Получателей финансовых услуг -----	6
ЧАСТЬ 2. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ -----	6
6. Взаимодействие с Получателями финансовых услуг -----	6
7. Консультирование Получателей финансовых услуг -----	7
8. Порядок проведения фото и (или) видеосъемки -----	7
9. Доступность и материальное обеспечение офисов Банка-----	7
10. Порядок действий Получателя финансовых услуг для заключения Договора -----	8
ЧАСТЬ 3. ИНФОРМИРОВАНИЕ. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ-----	8
11. Принципы предоставления информации -----	8
12. Состав и способы предоставления информации (документов) -----	8
13. Порядок направления запросов в Банк. Ответы Банка на запросы -----	10
14. Информирование в связи с заключением Договора -----	10
15. Декларация о рисках, связанных с осуществлением операций на финансовых рынках	11
16. Информирование квалифицированных инвесторов-----	12
ЧАСТЬ 4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ -----	12
17. Рассмотрение обращений (жалоб)-----	12
18. Досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров-----	13

ЧАСТЬ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Область применения

- 1.1. Положение о взаимодействии АО «АБ «РОССИЯ» с получателями финансовых услуг по доверительному управлению (далее – Положение) определяет основные принципы и подходы, применяемые АО «АБ «РОССИЯ» (далее - Банк) в процессе взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг по доверительному управлению.
- 1.2. Настоящее Положение является новой редакцией Порядка взаимодействия АО «АБ «РОССИЯ» с получателями финансовых услуг по доверительному управлению.
- 1.3. При предоставлении финансовых услуг Банк и работники Банка руководствуются законодательством Российской Федерации, требованиями Банка России, Саморегулируемой организации и нормативными документами Банка. В случае изменения законодательства Российской Федерации и (или) требований Банка России, требований Саморегулируемой организации, нормативных документов Банка, Банк и работники Банка руководствуются законодательством Российской Федерации, требованиями Банка России, Саморегулируемой организации и нормативными документами Банка, в этом случае до даты внесения изменений, Положение действует в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации, Банка России, Саморегулируемой организации, нормативным документам Банка.

2. Термины и определения

Банк – АО «АБ «РОССИЯ».

Банк ДУ (Управляющий/Доверительный управляющий) – Банк, осуществляющий деятельность по управлению ценными бумагами на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами от 24.07.2007 № 040-10411-001000, выданной ФСФР России без ограничения срока действия.

Базовый стандарт – Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утвержденный Банком России.

Договор (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 Банком (Управляющий) и Клиентом (Учредитель управления), являющимся выгодоприобретателем по Договору. Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента к Регламенту предоставления АО «АБ «РОССИЯ» услуг доверительного управления на рынке ценных бумаг. По Договору Клиент передает Банку на определенный срок имущество в доверительное управление, а Банк обязуется за вознаграждение осуществлять управление этим имуществом. Срок действия Договора не может превышать 5 (пять) лет.

Головной офис Банка (ГО) – совокупность структурных подразделений и должностных лиц Банка, осуществляющих свою деятельность по месту нахождения постоянно действующего исполнительного органа АО «АБ «РОССИЯ» (по месту нахождения Банка) в соответствии с Уставом Банка, и/или не входящих в структуры (штатные расписания) обособленных подразделений (филиалов) Банка.

Жалоба – просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Управляющим.

Закон о рынке ценных бумаг – Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

Клиент (Получатель финансовых услуг) – юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, обратившееся в Банк с целью заключения договора доверительного управления/ заключивший с Банком договор доверительного управления.

Место обслуживания Получателей финансовых услуг (Место обслуживания) – место, предназначенное для ознакомления с нормативными документами Банка по доверительному управлению, Тарифами Банка, информацией Получателям финансовых услуг, предусмотренной Базовым стандартом, а также место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, приема документов от Клиентов/передачи документов Клиентам, в том числе офис Банка, и (или) Сайт Банка. Порядок применения Мест обслуживания приведен в разделе 4 настоящего Положения.

Нормативные документы Банка – порядки, положения, методики, типовые формы договоров, правила, положения и иные организационно-распорядительные документы, регламентирующие деятельность Банка.

Обращение – направленная Банку Получателем финансовых услуг просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания Финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

Стороны Договора – Банк/Клиент.

Саморегулируемая организация (СРО) – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая управляющих, членом которой является Банк, как профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность по управлению ценными бумагами. Информация о СРО, членом которой является Банк и стандартах СРО, которыми руководствуется Банк, при осуществлении деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг, публикуется на сайте Банка в сети «Интернет»: Главная/О банке/Раскрытие информации/Раскрытие информации профессионального участника рынка ценных бумаг.

Тарифы Банка – документ Банка, устанавливающий Тарифные ставки за услуги по доверительному управлению и (или) иные дополнительные услуги и порядок их взимания.

Тарифная ставка – плата, взимаемая с Клиента за услугу Банка по доверительному управлению и (или) иные дополнительные услуги, связанные с исполнением Договора.

Уполномоченное лицо Банка – должностное лицо Банка, полномочия которого определяются внутренними документами Банка и (или) на основании соответствующей доверенности.

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

3. Сведения о Банке

Полное наименование – Акционерное общество «Акционерный Банк «РОССИЯ».

Сокращенное наименование – АО «АБ «РОССИЯ».

Место нахождения Банка – Российская Федерация, Санкт-Петербург.

Место нахождения органов управления и адрес Банка: Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, пл. Растрелли, д. 2, стр. 1.

Головной офис Банка – 191124, г. Санкт-Петербург, пл. Растрелли, д. 2, стр. 1.

Адрес для направления обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг – 191124, г. Санкт-Петербург, пл. Растрелли, д. 2, стр. 1.

Данные о регистрации – регистрационный номер 328, зарегистрирован Центральным банком Российской Федерации.

Основной государственный регистрационный номер – 1027800000084.

Банку выданы лицензии:

- Генеральная лицензия на осуществление банковских операций от 01.09.2016 № 328, выдана Банком России, без ограничения срока действия;
- Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами от 24.07.2007 № 040-10411-001000, выдана ФСФР России, без ограничения срока действия;
- Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление дилерской деятельности от 29.11.2000 № 040-03339-010000, выдана ФКЦБ России, без ограничения срока действия;
- Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности от 29.11.2000 № 040-03250-100000, выдана ФКЦБ России, без ограничения срока действия;
- Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление депозитарной деятельности от 07.12.2000 № 040-03736-000100, выдана ФКЦБ России, без ограничения срока действия.

Официальный сайт АО «АБ «РОССИЯ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» расположен по адресу: www.abr.ru (далее – Сайт Банка).

Адрес официального почтового ящика Банка: bank@abr.ru.

Адрес в сети интернет для раскрытия информации и (или) документов АО «АБ «РОССИЯ», как профессионального участника рынка ценных бумаг: <https://abr.ru/about/raskrytie-informatsii/disclosure-securities-market/>.

Адрес в сети интернет для информирования Банком Получателей финансовых услуг: <https://abr.ru/face/market-operations/disclosure/>.

Настоящим Банк информирует Получателей финансовых услуг о том, что Банк совмещает деятельность кредитной организации с деятельностью профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляющего деятельность по управлению ценными бумагами, брокерскую деятельность, дилерскую деятельность, депозитарную деятельность.

4. Место обслуживания Получателей финансовых услуг

- 4.1. Место обслуживания Клиентов (Получателей финансовых услуг) является комплексным понятием и включает:
 - 4.1.1. **Место ознакомления с нормативными документами Банка.** Местом ознакомления с нормативными документами Банка по доверительному управлению определен Сайт Банка: Главная/О банке/Раскрытие информации/Раскрытие информации профессионального участника рынка ценных бумаг, Главная/Частным лицам/Операции на рынке ценных бумаг/Доверительное управление, Главная/Корпоративным клиентам/Операции на рынке ценных бумаг/Доверительное управление. По просьбе Получателя финансовых услуг с нормативными документами Банка по доверительному управлению (далее – документы) возможно ознакомиться в офисе Банка, в котором будет осуществляться подписание Договора.
 - 4.1.2. **Место ознакомления с Тарифами Банка.** Местом ознакомления с Тарифами Банка определен Сайт Банка: Главная/Частным лицам/Операции на рынке ценных бумаг/Доверительное управление, Главная/Корпоративным клиентам/Операции на рынке ценных бумаг/Доверительное управление. По просьбе Получателя финансовых услуг с Тарифами Банка возможно ознакомиться в офисе Банка, в котором будет осуществляться подписание Договора.
 - 4.1.3. **Место получения консультаций и справочной информации.** Консультирование и получение справочной информации в отношении услуг Банка ДУ осуществляется в рабочие дни, в рабочее время по телефонам: (800) 100-11-11 (доб. 1502), (495) 666-32-50 (доб. 1502). Адрес: 105082, г. Москва, Переведеновский пер., д. 13, стр. 1. Получение

справочной информации, сведений (документов) осуществляется также путем направления Клиентом сообщений на электронный почтовый ящик: broker@abr.ru

- 4.1.4. **Место подписания Договора.** Местом для подписания Договора, передачи документов в Банк/получения документов из Банка, определены офисы Банка, расположенные на территории Российской Федерации, информация о которых размещена на Сайте Банка: <https://abr.ru/about/details/> <https://abr.ru/about/contacts/#map-officies>. Офис Банка, для подписания Договора подлежит согласованию между Банком и Получателем финансовых услуг. Предварительно направить документы в Банк/получить документы из Банка можно воспользовавшись электронным почтовым ящиком: brokerotchet@abr.ru.

5. Внесение изменений в Положение. Уведомление Получателей финансовых услуг

- 5.1. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, являются его неотъемлемой частью.
- 5.2. Банк информирует Получателей финансовых услуг о внесении изменений, а также об утверждении новой редакции Положения путем публикации сообщения на Сайте Банка, в разделе «Пресс – релизы и события» не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня вступления документов в силу. Уведомление считается совершенным с даты опубликования сообщения на Сайте Банка в соответствии с настоящим пунктом Положения.
- 5.3. Изменения и (или) новая редакция Положения вступают в силу и становятся обязательными для Получателей финансовых услуг по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты уведомления Банком, либо в более позднюю дату, если она указана в соответствующем сообщении Банка.

ЧАСТЬ 2. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

6. Взаимодействие с Получателями финансовых услуг

- 6.1. Работники Банка при взаимодействии в офисах Банка с Получателями финансовых услуг обязаны иметь доступные для обозрения средства визуальной идентификации, содержащие фамилию, имя и должность работника (далее – средства визуализации). Средства визуализации могут быть представлены в виде визитной карточки, и (или) бейджа, и (или) информационной таблички, размещенной на рабочем месте работника, и (или) в месте проведения переговоров, и (или) консультаций или иных аналогичных средств, позволяющих идентифицировать работника Банка.
- 6.2. Если у работника Банка, при взаимодействии в офисе Банка с Получателем финансовых услуг в определенный момент времени и (или) в определенном месте не оказалось доступного для обозрения средства визуализации, то работник Банка лично представляется Получателю финансовых услуг.
- 6.3. При взаимодействии посредством телефонной связи работник Банка и Получатель финансовых услуг должны представиться друг другу. Получатель финансовых услуг, действующий от имени юридического лица, должен указать наименование юридического лица, свою фамилию, имя и должность, номер Договора (при наличии Договора). Получатель финансовых услуг, являющийся физическим лицом, после представления работнику Банка дополнительно должен указать номер Договора (при наличии Договора).
- 6.4. Если Договором предусмотрен обмен информацией и (или) сообщениями посредством телефонной связи и (или) электронными документами, то установление личности (аутентификация) Клиента осуществляется в порядке, определенном Договором и нормативными документами Банка.

7. Консультирование Получателей финансовых услуг

- 7.1. Качество консультирования по Финансовым услугам или порядку применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения Сторон по Договору, обеспечивается высоким профессиональным уровнем работников Банка, соответствующих квалификационным требованиям, предъявляемым к занимаемой должности законодательством Российской Федерации и (или) Банком России.
- 7.2. При осуществлении деятельности, Банк требует от своих работников:
 - ответственного и внимательного отношения к Клиентам;
 - добросовестного выполнения должностных обязанностей;
 - соблюдения правил и процедур, определенных нормативными документами Банка.
- 7.3. Консультирование Получателей финансовых услуг по представляемым Банком Финансовым услугам или вопросам законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения Сторон по Договору не является деятельностью по инвестиционному консультированию.
- 7.4. От имени Банка ДУ консультирование в отношении Финансовых услуг или вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения Сторон по Договору, осуществляют работники подразделения Банка, на которое нормативными документами Банка возложены функции профессионального участника рынка по осуществлению деятельности по управлению ценными бумагами.
- 7.5. Не является консультированием по предоставляемым Финансовым услугам или вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения Сторон по Договору, взаимодействие Получателей финансовых услуг с работниками Банка, на которых в соответствии с нормативными документами Банка возложены функции сопровождения Клиентов при обращении в Банк, а также ответственных за обмен документами по Договорам.

8. Порядок проведения фото и (или) видеосъемки

- 8.1. Банк не препятствует, если в процессе взаимодействия между Получателем финансовых услуг и Банком осуществляется фото и (или) видеосъемка, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.
- 8.2. Для проведения фото и (или) видеосъемки в офисе Банка, должны быть соблюдены требования внутреннего распорядка Банка и порядок проведения фото и (или) видеосъемки, установленные Банком, в том числе не разрешается фотографировать и (или) осуществлять видеозапись процессов, клиентов, посетителей и (или) работников Банка, которые не связаны с предоставлением Банком услуг по доверительному управлению ценными бумагами, данному Получателю финансовых услуг.

9. Доступность и материальное обеспечение офисов Банка

- 9.1. Банком обеспечивается доступность офисов. Рядом с входом либо на двери входа в здание (помещение, сооружение), занимаемое под офис Банка, со стороны открывающейся двери, располагаются информационные таблички (вывески), в том числе имеющие целью доведения до Получателей финансовых услуг сведений о наименовании Банка, филиала, внутреннего структурного подразделения, режиме работы. Информация о времени работы офиса может быть указана в виде наклейки на входной двери.
- 9.2. В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов в целях преодоления барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями услуг на равных условиях, ряд офисов Банка

спроектирован и оборудован с учетом обеспечения доступа инвалидов к финансовым услугам на равных условиях.

10. Порядок действий Получателя финансовых услуг для заключения Договора

- 10.1. Для заключения Договора Клиент должен:
- 10.1.1. Обратиться в Банк по телефонам: (800) 100-11-11 (доб. 1502), (495) 666-32-50 (доб. 1502) выбрать офис Банка, дату и время для подписания Договора.
 - 10.1.2. Перед заключением Договора ознакомиться с нормативными документами Банка по доверительному управлению, в том числе с Декларацией о рисках и Тарифами Банка (Место ознакомления с нормативными документами Банка по доверительному управлению и Тарифами Банка).

ЧАСТЬ 3. ИНФОРМИРОВАНИЕ. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

11. Принципы предоставления информации

- 11.1. Размещение Банком и (или) третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет Банка, информации, в том числе рекламы услуг, основывается на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.
- 11.2. Банком не допускается предоставление вводящей в заблуждение информации относительно предмета, заключаемого с ним Договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств Финансовой услуги.
- 11.3. Банк предоставляет для ознакомления информацию 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.
- 11.4. В случае предоставления информации на бумажном носителе, Банк руководствуется гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям (Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»).
- 11.5. Информация (документы) Банка, размещенные на Сайте Банка, круглосуточно и бесплатно доступны всем Получателям финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых Сайт Банка недоступен для посещения. Для получения информации с Сайта Банка может быть использовано бесплатное широко распространенное программное обеспечение.

12. Состав и способы предоставления информации (документов)

- 12.1. Банк предоставляет для ознакомления информацию, предусмотренную Базовым стандартом, местом ознакомления Получателей финансовых услуг с данной информацией определен Сайт Банка: Главная/Операции на рынке ценных бумаг/вклады: Частным лицам, Корпоративным клиентам/Предоставление информации получателям финансовых услуг. Минимальный набор информации включает следующие сведения:

- о полном и сокращенном фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка, а также об используемом знаке обслуживания (при наличии);
 - об адресе Банка, адресах офисов Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе Сайта Банка;
 - 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 Банка;
 - о Финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах Банка ДУ, в том числе оказываемых 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 ДУ, в Саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка ДУ;
 - о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при наличии);
 - о способах и порядке изменения условий Договора, в том числе в результате внесения Банком изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре.
- 12.2. Порядок предоставления информации, предусмотренной Базовым стандартом и п. 12.1 настоящего Положения, в офисах Банка.
- 12.2.1. По просьбе Получателя финансовых услуг, перед подписанием Договора в офисе Банка или в процессе исполнения Договора, Банк предоставляет информацию, сформированную с Сайта Банка на бумажном носителе или в виде скан копии соответствующей страницы с Сайта Банка (например, для направления на адрес электронной почты Клиента).
- 12.2.2. Не чаще чем 1 (один) раз в месяц, Банк предоставляет информацию в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения письменного запроса Банком, если иной срок ответа не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.
- 12.3. Банком предоставляется информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка ДУ, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги, данная информация предоставляется по письменному запросу Получателя финансовых услуг в Банк. Банк предоставляет ответ на данный запрос в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запроса, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.
- 12.4. 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 ДУ предоставляются Банком по письменному запросу Клиента в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты получения запроса Банком, направленного Банку в течение срока действия Договора и не позднее 5 (пяти) лет с даты прекращения Договора, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

13. Порядок направления запросов в Банк. Ответы Банка на запросы

- 13.1. Для получения информации, предусмотренной п. 12.1 настоящего Положения, в порядке и случаях, предусмотренных пп. 12.2.2 настоящего Положения, информации (документов), предусмотренных п.п. 12.3 - 12.4 настоящего Положения, Получатель финансовых услуг должен предоставить (направить) в Банк запрос в письменном виде.
- 13.2. Адрес для предоставления (направления) запросов: 191124, г. Санкт-Петербург, пл. Растрелли, д. 2, стр.1.
- 13.3. Запрос должен быть подписан Клиентом (для юридического лица: единоличным исполнительным органом или представителем по доверенности, скреплен печатью (при наличии печати у юридического лица); для физического лица: лично или представителем по доверенности). В случае подписания запроса представителем Клиента, к запросу необходимо приложить надлежащим образом заверенную копию доверенности или саму доверенность. Запрос на предоставление информации может быть представлен в Банк любым из перечисленных способов:
 - лично Клиентом;
 - лицом, действующим от имени Клиента по доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - заказным письмом с уведомлением о вручении.
- 13.4. Банк отвечает на запрос одним из следующих способов:
 - лично Клиенту или,
 - представителю Клиента, при наличии у него доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации,
 - заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Договоре.

14. Информирование в связи с заключением Договора

- 14.1. От имени Банка ДУ Финансовые услуги оказывает уполномоченное подразделение Банка.
- 14.2. До заключения Договора Банк информирует Получателей финансовых услуг о том, что:
 - оказываемые Банком ДУ 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 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».
- 14.3. Информирование о нормативных документах Банка по доверительному управлению. В связи с заключением Договора Банк информирует Получателей финансовых услуг (Клиентов) о содержании нормативных документов Банка ДУ, ссылка на которые содержится в Договоре (далее – нормативные документы Банка по доверительному управлению).
 - 14.3.1. К нормативным документам Банка по доверительному управлению, относятся:
 - Регламент предоставления АО «АБ «РОССИЯ» услуг доверительного управления на рынке ценных бумаг;
 - Порядок определения АО «АБ «РОССИЯ» инвестиционного профиля клиента;
 - Методика оценки АО «АБ «РОССИЯ» стоимости объектов доверительного управления;

- Положение об осуществлении прав по ценным бумагам в АО «АБ «РОССИЯ» как доверительным управляющим;
 - Положение о выявлении, контроле и предотвращении конфликта интересов при осуществлении АО «АБ «РОССИЯ» деятельности по управлению ценными бумагами;
 - настоящее Положение.
- 14.3.2. Порядок внесения изменений в нормативные документы Банка по доверительному управлению и порядок информирования Банком Получателей финансовых услуг о внесении изменений аналогичны, приведенным в разделе 5 настоящего Положения.

15. Декларация о рисках, связанных с осуществлением операций на финансовых рынках

- 15.1. При заключении Договора, Банк уведомляет Получателей финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления, информирование осуществляется путем предоставления Декларации о рисках, связанных с осуществлением операций на финансовых рынках (далее – Декларация о рисках).
- 15.2. Декларация о рисках, в том числе содержит 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 23.12.2003 № 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 ст. 4 Закона РСФСР от 22.03.1991 № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках». Данное требование Базового стандарта реализуется Банком путем не заключения за счет денежных средств, находящихся в доверительном управлении, сделок, объектом которых являются ценные бумаги, эмитентом которых являются аффилированные с Банком лица, за исключением случаев, когда заключение таких сделок предусмотрено Договором и инвестиционной декларацией Учредителя управления.
- 15.3. Декларация о рисках предоставляется Банком Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается Договор.
- 15.4. Ознакомиться с Декларацией о рисках можно на Сайте Банка, разделы: Главная/О банке/Раскрытие информации/Раскрытие информации профессионального участника рынка ценных бумаг, Главная/Частным лицам/Операции на рынке ценных бумаг/Доверительное управление; Главная/Корпоративным клиентам/Операции на рынке ценных бумаг/Доверительное управление.
- 15.5. Декларация о рисках доступна любым заинтересованным лицам на Сайте Банка.

16. Информирование квалифицированных инвесторов

- 16.1. Порядок и условия признания лиц квалифицированными инвесторами Банком определены в Регламенте признания лиц квалифицированными инвесторами в АО «АБ «РОССИЯ» (далее – Регламент). Порядок и место ознакомления с Регламентом аналогичны порядку и месту ознакомления с нормативными документами Банка по доверительному управлению, приведенных в п.п. 4.1.1 настоящего Положения.
- 16.2. В случае признания Клиента, являющегося физическим лицом, квалифицированным инвестором, порядок информирования такого Клиента о последствиях признания квалифицированным инвестором и порядок информирования о праве подать Банку заявление об исключении из реестра лиц, признанных Банком квалифицированными инвесторами приведены в Регламенте.

ЧАСТЬ 4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

17. Рассмотрение обращений (жалоб)

- 17.1. Получатели финансовых услуг имеют право направления в Банк Обращения и (или) Жалобы в отношении услуг Банка ДУ. Порядок предоставления (направления) Обращений (Жалоб) Получателями финансовых услуг и порядок предоставления (направления) Банком ответов аналогичны указанным в разделе 13 настоящего Положения, за исключением срока направления (предоставления) ответа.
- 17.2. Информирование Получателей финансовых услуг о получении Банком Обращения (Жалобы) осуществляется путем:
- проставления на копии документа, выдаваемого заявителю работником Банка, принявшем Обращение (Жалобу), надписи, содержащей следующие сведения: ФИО, подпись, должность работника, дата приема документа (применяется при передаче в Банк Обращения (Жалобы) лично Клиентом (Представителем клиента);
 - проставления на почтовом уведомлении работником Банка, получившем от имени Банка соответствующее почтовое отправление, надписи, содержащей следующие сведения: ФИО, подпись работника Банка, дата получения (применяется при направлении Клиентом Обращения (Жалобы) почтовым отправлением).
- 17.3. Банком обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений (Жалоб) Получателей финансовых услуг и предоставление ответов по существу поставленных в Обращении (Жалобе) вопросов (за исключением случаев, указанных в п. 17.4 настоящего Положения).
- 17.3.1. Если Обращение (Жалоба) удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение какие действия предпринимаются Банком по Обращению (Жалобе), и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).
- 17.3.2. Если Обращение (Жалоба) не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.
- 17.4. Банк отказывает в рассмотрении Обращения (Жалобы) Получателя финансовых услуг 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.
- 17.5. Банк принимает решение по полученному Обращению (Жалобе) и направляет ответ в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения. Ответ на Жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения Банком.
- 17.6. Сроки ответа Банка на Обращения (Жалобы), определенные в п. 17.5 настоящего Положения, применяются в случае если законодательством Российской Федерации и (или) нормативными актами Банка России не предусмотрено иное.

18. Досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров

- 18.1. В процессе оказания услуг профессионального участника рынка ценных бумаг Банк действует добросовестно, в интересах Клиентов, в соответствии с условиями, заключенных Договоров, стремится не допускать возникновение конфликта интересов, разногласий с Клиентами, но в случае возникновения у Клиента претензий к Банку и (или) работнику Банка, Клиенты, заключившие с Банком договор доверительного управления, в соответствии с законодательством Российской Федерации имеют возможность досудебного или внесудебного урегулирования спора.
- 18.2. Для реализации досудебного (внесудебного) порядка урегулирования спора в Банк должна быть направлена (передана) досудебная претензия. Порядок направления и требования к содержанию досудебной претензии, сроки рассмотрения определяются условиями, заключенных Договоров между Банком и Клиентом. Процедура медиации Банком не применяется.