УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
№ 0107261 от 01.07.2026

Положение
о взаимодействии с получателями финансовых услуг при осуществлении Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал» деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг по доверительному управлению ценными бумагами

Москва

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг при осуществлении Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал» деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг по доверительному управлению ценными бумагами (далее — **Положение**) разработано в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (далее — **Стандарт**) и положениями Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее — **Закон № 39-ФЗ**).

1.2. Настоящее Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал» (далее — **управляющий**) должно руководствоваться при осуществлении деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг по доверительному управлению ценными бумагами (далее — **деятельность профессионального участника**).

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

базовые стандарты — стандарты, разработанные, согласованные и утвержденные в соответствии с требованиями статьи 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

внутренние стандарты — стандарты саморегулируемой организации, разработанные и утвержденные в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

Генеральный директор — единоличный исполнительный орган управляющего;

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 управляющим и получателем финансовых услуг;

клиент — юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющим договор доверительного управления;

Контролер — должностное лицо, ответственное за осуществление внутреннего контроля управляющего;

место обслуживания получателей финансовых услуг — место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис управляющего, и (или) сайт управляющего в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — **сеть «Интернет»**), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение управляющего. Место обслуживания получателей финансовых услуг управляющего определено в пункте 4.1 настоящего Положения;

обращение — заявление физического или юридического лица, связанное с осуществлением управляющим деятельности профессионального участника;

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

СРО — Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР) — некоммерческая саморегулируемая организация на российском финансовом рынке, членом которой является управляющий;

сайт управляющего в сети «Интернет» — www.smart-cap.ru.

уполномоченный работник — работник управляющего, ответственный за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг;

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

1.4. Управляющий вправе вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, вводятся в действие после их утверждения Генеральным директором.

1.5. Настоящее Положение носит открытый характер и публикуется на официальном сайте управляющего.

1.6. Управляющий при осуществлении деятельности руководствуется следующими основными принципами:

принцип разумности и добросовестности;

принцип приоритета интересов клиентов над собственными интересами;

принцип недопустимости злоупотреблений своими правами и (или) ущемления интересов клиента.

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте управляющего в сети «Интернет», в личном кабинете либо мобильном приложении) управляющий предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

о полном и сокращенном фирменном наименовании управляющего в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе управляющего, а также об используемом знаке обслуживания (при наличии);

об адресе управляющего, адресах офисов управляющего, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта управляющего в сети «Интернет»;

о лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

об органе, выдавшем лицензию на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами (его наименование, адрес и телефоны);

о членстве в СРО, с указанием наименования СРО, адресе сайта СРО в сети «Интернет» и о Стандарте;

об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью управляющего;

о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах управляющего, в том числе оказываемых управляющим за дополнительную плату;

о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;

о способах и адресах направления обращений управляющему, в СРО, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью управляющего;

о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);

о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления, в том числе в результате внесения управляющим изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления.

2.2. Если финансовые услуги предлагаются управляющим в том же помещении, на том же сайте в сети «Интернет» либо мобильном приложении, где кредитными организациями оказываются услуги по открытию банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады управляющий обязан до заключения договора доверительного управления с получателем финансовых услуг проинформировать его о том, что:

оказываемые управляющим 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».

2.3. При заключении договора доверительного управления управляющий 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 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 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 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации»;

об аффилированности управляющего с юридическим лицом — эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22.03.1991 № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках».

Декларация о рисках предоставляется получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается договор доверительного управления.

Действующая редакция декларации о рисках доступна любым заинтересованным лицам на сайте управляющего в сети «Интернет» с соблюдением требований, установленных пунктом 2.5 настоящего Стандарта.

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

2.5. Управляющий обеспечивает круглосуточную доступность для получателя финансовых услуг информации, размещенной на сайте управляющего в сети «Интернет», за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт управляющего в сети «Интернет» не доступен для посещения.

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

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, предоставляется в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения управляющим 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 управляющего предоставляются в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного управляющему в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора 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 взимается. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом управляющего.

Дополнительные требования к предоставлению информации получателю финансовых услуг по решению управляющего устанавливаются внутренними документами управляющего.

2.7. При распространении информации, в том числе при рекламе своих услуг, управляющий руководствуется принципами добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.8. Управляющим 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 Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

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

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

2.11. Управляющий 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 управляющим и клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете клиента на сайте управляющего в сети «Интернет», в мобильном приложении) или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором доверительного управления и (или) внутренними документами управляющего.

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

размещение в офисах управляющего информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Стандарта, с указанием наименования управляющего, 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 управляющим санитарных и технических правил и норм.

3.3. 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.

3.4. При осуществлении консультирования (в устной форме) получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору доверительного управления, управляющий обеспечивает высокое качество такого консультирования.

4. Общие правила приема документов от получателей финансовых услуг. Уполномоченные работники

4.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, управляющий обеспечивает прием документов от получателей финансовых услуг уполномоченными работниками в объеме, порядке и на условиях, установленных настоящим Положением, либо договором доверительного управления.

Если договором доверительного управления не определено иное, устанавливаются:

дни и часы приема получателей финансовых услуг — по рабочим дням с понедельника по четверг с 10.00 до 19.00, по пятницам с 10.00 до 17.45. Без перерыва;

место обслуживания получателей финансовых услуг — офис управляющего, расположенный по адресу, раскрытому на сайте управляющего.

4.2. К уполномоченным работникам управляющего относятся работники, в чьих должностных инструкциях предусмотрены обязанности по приему (организации приема) документов и непосредственное взаимодействие (организация непосредственного взаимодействия) с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг.

4.3. Уполномоченный работник при приеме документов от получателей финансовых услуг:

1) устанавливает личность получателя финансовых услуг и его полномочия;

2) проводит проверку предоставленных документов и дает их оценку на предмет соответствия перечню, установленному внутренними документами управляющего либо договором доверительного управления;

3) консультирует получателя финансовых услуг на предмет правильного оформления документов, оказывает помощи в их заполнении (при необходимости);

4) ксерокопирует документы (в случае необходимости), заверяет копии документов;

5) получает согласие на обработку персональных данных (при необходимости);

6) фиксирует факт приема документов в журнале регистрации входящих документов;

7) в случае предоставления неполного комплекта документов, выдает получателю финансовых услуг перечень недостающих документов с необходимыми разъяснениями;

8) передает полученные документы в работу;

9) в случае отказа в приеме документов, обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг мотивированного отказа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

5. Требования к уполномоченным работникам

5.1. Уполномоченный работник обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами управляющего.

Проверка соответствия уполномоченных работников указанным требованиям осуществляется при заключении с работником трудового договора (изменений или дополнений к трудовому договору) его непосредственным руководителем в соответствии с порядком, установленным внутренними документами управляющего.

5.2. Управляющий в соответствии с особенностями своей деятельности проводит регулярное обучение уполномоченных работников и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма уполномоченных работников.

Обучение проводится управляющим в следующих формах:

1) вводный инструктаж;

2) внеплановый инструктаж;

3) плановый инструктаж.

5.3. Обучение уполномоченных работников осуществляется управляющим. Ответственным за проведение обучения уполномоченных работников является Контролер. Управляющий вправе привлекать к проведению обучения специализированные организации.

5.4. Вводный инструктаж проводится в целях ознакомления уполномоченных работников с нормативными актами Банка России, Стандартом, базовыми и внутренними стандартами СРО, а также внутренними документами управляющего *в области защиты прав получателей финансовых услуг.*

Вводный инструктаж проводится однократно в течение 10 рабочих дней со дня приема на работу уполномоченного работника, а также со дня перевода работника на должности, перечисленные в пункте 4.2 настоящего Положения.

5.5. Внеплановый инструктаж проводится не позднее 10 рабочих дней с даты вступления в силу новых или при изменении действующих нормативных актов Банка России, базовых и внутренних стандартов, а также внутренних документов управляющего *в области защиты прав получателей финансовых услуг*.

Для лиц, подлежащих обучению в соответствии с требованиями настоящего Положения и отсутствующих на рабочем месте в связи с отпуском, служебной командировкой либо временной нетрудоспособностью, срок для проведения внепланового инструктажа начинает исчисляться с рабочего дня, следующего за днем окончания отпуска, служебной командировки либо периода временной нетрудоспособности.

5.6. Плановый инструктаж осуществляется ежегодно в целях повышения квалификации уполномоченных работников.

5.7. В течение 10 рабочих дней с даты завершения планового инструктажа, Контролер осуществляет проверку знаний уполномоченных работников.

5.8. Проверка знаний уполномоченных работников проводится методом устного контроля в форме собеседования.

При успешной проверке знаний уполномоченному работнику выставляется оценка *«зачтено».* При неудовлетворительном результате проверки знаний уполномоченному работнику выставляется оценка *«не зачтено».*

При оценке *«зачтено»* уполномоченный работник считается прошедшим проверку знаний.

При оценке *«не зачтено»* уполномоченный работник считается не прошедшим проверку знаний, в этом случае Контролер дает уполномоченному работнику индивидуальные рекомендации для самостоятельного ознакомления с нормативно-правовой базой**,** в целях устранения выявленных при проверке пробелов в знаниях и назначает повторную проверку.

5.9. Результаты проведения обучения и проверки знаний уполномоченных работников фиксируются в Журнале учета обучения работников управляющего в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (далее — Журнал), по форме, установленной в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Журнал ведется в электронной форме.

Ответственным за ведение и хранение Журнала является Контролер.

Управляющий осуществляет хранение сведений об обучении и проверке знаний уполномоченных работников в Журнале не менее чем до даты прекращения трудового договора с любым и каждым уполномоченным работником.

6. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

6.1. Управляющий рассматривает обращения, поступившие от физического лица или юридического лица (далее для целей настоящего раздела Положения — **заявитель**), и обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения управляющего, указанного в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты управляющего. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

6.2. Информация об адресах, указанных в пункте 6.1 настоящего Положения, размещается в местах обслуживания получателей финансовых услуг управляющего, а также на сайте управляющего в сети «Интернет».

6.3. Обращение подлежит обязательной регистрации в соответствии с существующей у управляющего процедурой регистрации входящей корреспонденции не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа управляющий уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее **— уведомление о регистрации***)* не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 6.4 настоящего Положения.

6.4. В отношении каждого поступившего обращения управляющий документально фиксирует:

дату регистрации и входящий номер обращения;

в отношении физических лиц **—** фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение, а в отношении юридических лиц **—** наименование заявителя, от имени которого направлено обращение;

тематику обращения;

дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

6.5. Управляющий рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Законом № 39-ФЗ и другими федеральными законами.

6.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Генерального директора управляющий вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющий уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее — **уведомление о продлении срока**).

6.7. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между управляющим и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

6.8. В случае выявления управляющим при рассмотрении обращения нарушения базовых стандартов или внутренних стандартов СРО, управляющий направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО, для осуществления СРО контроля в день направления ответа на обращение заявителю.

6.9. Ответ на обращение по существу не дается управляющим в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющего, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника управляющего, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

6.10. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2—5 пункта 6.9 настоящего Положения, управляющий принимает решение оставить обращение без ответа по существу, управляющий должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 6.7 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

6.11. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, управляющий вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 6.10 настоящего положения.

6.12. Управляющий хранит обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим разделом Положения, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

6.13. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением управляющим нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения управляющему в соответствии с требованиями настоящего раздела Положения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению управляющим в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

6.14. В случае поступления управляющему из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», управляющий рассматривает обращение в соответствии с требованиями настоящего раздела Положения, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копию уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим разделом Положения, в день их направления заявителю.

6.15. Управляющий и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Законом № 39-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

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

7.1. В случае поступления от получателя финансовых услуг обращения в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления, управляющий обеспечивает рассмотрение такого обращения в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящего Положения, а также прилагает дополнительные усилия для урегулирования посредством проведения переговоров с получателем финансовых услуг.

7.2. В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров и в установленном порядке рассмотрения поступивших обращений, признаваемым сторонами в качестве досудебного порядка урегулирования разногласий сторон, спор может быть передан управляющим на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы (для споров с юридическими лицами) либо в суд общей юрисдикции по месту нахождения управляющего (для споров с физическими лицами).

7.3. В случае заключения между управляющим и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре доверительного управления ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между управляющим и получателем финансовых услуг осуществляется

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Приложение № 1

Журнал учета обучения работников управляющего в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

ФИО сотрудника	
Должность сотрудника	
Мероприятие	
Дата проведения мероприятия	
Организатор мероприятия	
Оценка знаний *(для проверки знаний)*	