

УТВЕРЖДЕН
Приказом генерального директора
ООО ИК «САВ Капитал»
от 02.12.2024 № 337/1

**Внутренний стандарт ООО ИК «САВ Капитал»
защиты прав и интересов физических и юридических лиц –
получателей финансовых услуг**

г. Москва
2024 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий «Внутренний стандарт ООО ИК «САВ Капитал» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг» (далее – «Стандарт») разработан ООО ИК «САВ Капитал» (далее – Общество) в соответствии с:

- Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – Федеральный закон № 39-ФЗ),
- «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (в новой редакции)», утвержденным Банком России,
- «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев» утвержденным Банком России,
- «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (в новой редакции)», утвержденным Банком России, (далее при совместном упоминании – Базовые стандарты) и иными нормативными правовыми актами в сфере финансовых рынков.

В случае внесения изменений, утверждения новых редакций Базовых стандартов и нормативных правовых актов, устанавливающих условия защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, настоящий Стандарт, до внесения в него соответствующих изменений, действует в части, не противоречащей Базовым стандартам и требованиям нормативных правовых актов.

1.2. Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми работники Общества должны руководствоваться в процессе осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, в частности, Стандартами установлены:

- правила предоставления информации получателю финансовых услуг;
- правила взаимодействия с получателями финансовых услуг;
- порядок приема Обращений, Жалоб получателей финансовых услуг;
- формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров.

1.3. Общество осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

1.4. Общество при исполнении поручений Клиента соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

1.5. Общество не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

1.6. Общество при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

1.7. Общество предоставляет информацию о своих услугах, предоставляемая информация не содержит индивидуальной инвестиционной рекомендации.

1.8. Общество предоставляет информацию, в том числе рекламу услуг, на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений. Не допускается предоставление Получателю финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги, а также предоставление информации, которая вводит потенциального клиента в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора.

1.9. Общество 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

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

1.11. Стандарт размещается на сайте Общества для доступа получателей финансовых услуг круглосуточно и бесплатно, за исключением времени проведения профилактических работ.

2. Термины и определения

Для целей настоящего Стандарта используются следующие понятия и определения:

Жалоба - просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Обществом.

Место, предназначенное для обслуживания Получателей финансовых услуг, - место оказания финансовых услуг Получателям финансовых услуг, предназначенное для заключения договоров об оказании финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Общества, личный кабинет Получателя финансовых услуг.

Обращение - направленная Получателем финансовых услуг Обществу просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся Жалобой и обращением за консультацией.

Общество – ООО ИК «САВ Капитал».

Получатель финансовых услуг – Клиент/Депонент или лицо, намеренное заключить договор об оказании услуг на рынке ценных бумаг в рамках осуществляемых Обществом видов профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

Регламент (условия) оказания услуг на рынке ценных бумаг - Регламент оказания услуг на финансовых рынках ООО ИК «САВ Капитал», Условия осуществления депозитарной деятельности ООО ИК «САВ Капитал», Регламент доверительного управления ценными бумагами и средствами инвестирования в ценные бумаги ООО ИК «САВ Капитал».

Сайт Общества – <https://www.sav.capital/>.

Стандарт - Внутренний стандарт ООО ИК «САВ Капитал» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг.

3. Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг

3.1. Общество предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления информацию, предусмотренную п.2.1 Базовых стандартов, на Сайте Общества.

3.2. В случаях, установленных Базовыми стандартами, Общество до заключения договора об оказании услуг на рынке ценных бумаг информирует Получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора об оказании услуг на рынке ценных бумаг, путем предоставления ему деклараций о рисках, являющихся неотъемлемой частью договора и (или) регламента об оказании услуг на рынке ценных бумаг в рамках осуществляемых Обществом видов профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

Декларации о рисках предоставляются Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается договор об оказании услуг на рынке ценных бумаг.

Декларации о рисках круглосуточно и бесплатно доступны любым заинтересованным лицам на Сайте Общества.

Факт ознакомления Получателя финансовых услуг с Декларацией о рисках фиксируется в договоре об оказании услуг на рынке ценных бумаг и (или) заявлении на обслуживание на финансовых рынках.

3.3. Если в договоре и (или) регламенте (условиях) оказания услуг на рынке ценных бумаг содержится ссылка на внутренние документы Общества, Получателю финансовых услуг при заключении договора, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы предоставляется возможность ознакомиться с ними путем размещения документов на Сайте Общества и (или) по запросу Получателя финансовых услуг.

3.4. Общество предоставляет Получателю финансовых услуг по его письменному запросу следующую информацию относительно договоров, являющихся производными финансовыми инструментами:

- спецификацию договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, также предоставляется спецификация такого договора, являющегося производным финансовым инструментом);
- сведения о размере денежных средств, которые необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом;
- источник получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у Общества информации о таком источнике).

3.5. Общество предоставляет по письменному запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием брокерских услуг и услуг доверительного управления, включая информацию, предусмотренную п.3.1 Стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос (если иное не указано в запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа), в течение 15 рабочих дней со дня получения письменного запроса Получателя финансовых услуг.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Общества, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, а также информация, указанная в пункте 3.4 настоящего Стандарта, предоставляется в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня получения Обществом запроса Получателя финансовых услуг.

Заверенная копия договора о брокерском обслуживании и договора доверительного управления, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре (регламенте) о брокерском обслуживании и доверительном управлении, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора о брокерском обслуживании и договора доверительного управления, отчеты о деятельности брокера, отчеты о деятельности управляющего, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным брокером по поручению Получателя финансовых услуг, предоставляются в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг, направленного Обществу в любое время, но не позднее 5 лет со дня прекращения договора о брокерском обслуживании и договора доверительного управления, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

3.6. Депозитарий Общества по запросу Получателя финансовых услуг предоставляет информацию, указанную в п.3.1 Стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), способом, которым был направлен такой запрос (если иное не указано в запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа) в течение 15 рабочих дней со дня получения запроса.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Депозитария, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые клиент (потенциальный клиент) должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, предоставляется в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня получения Депозитарием соответствующего запроса. Такая информация по решению Депозитария может быть предоставлена путем ее размещения на официальном сайте Общества с направлением клиенту (потенциальному клиенту) полного адреса страницы на официальном сайте депозитария, где размещена указанная информация, а также наименования раздела официального сайта, на котором она размещена (при наличии), если иное не предусмотрено запросом.

Депозитарий Общества по требованию предоставляет бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы запросов о предоставлении информации, указанной в пункте 3.1 Стандарта, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.

Общество по требованию предоставляет наследникам информацию о документах, необходимых для перехода права собственности на принадлежащие депоненту ценные бумаги по наследству к другим лицам в соответствии с завещанием или федеральным законом. Общество

предоставляет указанную информацию способом, которым был направлен такой запрос (если иное не указано в запросе).

3.7. По письменному запросу Клиента Общество предоставляет ему отчетные документы, предусмотренные гл. 4 Положения Банка России от 03.08.2015 № 482-П, гл. 9 Положения Банка России от 31.01.2017 № 577-П, в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения запроса, если срок хранения записей внутреннего учета, на основании которых составляется отчетность, не истек.

3.8. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным сотрудником Общества по требованию Получателя финансовых услуг.

3.9. Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. С информацией о стоимости изготовления бумажных копий документов можно ознакомиться в действующих тарифах, которые размещаются на Сайте Общества в разрезе оказываемых услуг. Банковские реквизиты для оплаты расходов за изготовление документов, предоставляемых Обществом на бумажном носителе, размещаются на официальном сайте Общества в разделе «Раскрытие информации» / «Общие сведения о компании» / «Банковские реквизиты».

3.10. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык.

4. Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг

4.1. Аутентификация и взаимодействие Получателя финансовых услуг с Обществом осуществляется посредством обмена сообщениями в порядке и в сроки, указанные в договоре и (или) регламенте (условиях) оказания услуг на рынке ценных бумаг.

4.2. Общество обеспечивает соблюдение следующих стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса:

- размещение на сайте Общества информации, указанной в пункте 3.1 Стандарта;
- наличие у работников Общества, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг, средств визуальной идентификации: визитных карточек (визиток) и/или подставок настольных, содержащих фамилию, имя и должность работника;
- информирование клиентов об изменении регламента (условий) оказания услуг на рынке ценных бумаг на Сайте Общества (публикация новой редакции документа);
- соблюдение Обществом санитарных и технических правил и норм.

4.3. По запросу Получателя финансовых услуг Общество организует возможность заключения договора с Получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов. Перечень необходимых действий по обеспечению доступа лица с ограниченными возможностями к финансовым услугам Общества уточняется непосредственно у данного лица после получения запроса. Общество осуществляет приоритетное обслуживание лиц с ограниченными возможностями, не препятствует присутствию сопровождающего лица при наличии согласия лица с ограниченными возможностями.

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

4.5. Сотрудники Общества осуществляют прием комплекта документов от Получателя финансовых услуг в соответствии с регламентом (условиями) оказания услуг на рынке ценных бумаг.

В случае отказа в приеме документов, Общество предоставляет Получателю финансовых услуг мотивированный письменный отказ.

4.6 При приеме документов Общество по запросу клиента (потенциального клиента) подтверждает факт приема документов либо выдает уведомление об отказе в приеме документов. Подтверждение факта приема документов, уведомление об отказе в приеме документов предоставляются клиенту не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем принятия Обществом решения о приеме документов (об отказе в приеме документов).

4.7. В случае если подача поручений осуществляется Клиентом посредством информационных торговых систем, Общество хранит в течение 3 (трех) лет имеющуюся у Общества информацию о сетевых адресах (IP адреса) и идентификаторах устройств Клиентов (MAC адреса), используемых для передачи поручений Клиента, при ее наличии у Общества.

4.8. Общество обеспечивает необходимый уровень профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, в том числе путем ознакомления сотрудников с настоящим Стандартом, должностными инструкциями, внутренними нормативными документами.

5. Порядок приема Обращений Получателей финансовых услуг

5.1. Общество принимает Обращения (Жалобы) (далее - Обращения), направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц. Обращения также могут быть направлены Получателем финансовых услуг электронным письмом на адрес электронной почты office@sav.capital.

Информация о способах направления Обращений размещена на Сайте Общества.

Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.

5.2. Обращения, поступившие перечисленными в пункте 5.1 способами, не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления, регистрируются в установленном Обществом порядке.

При поступлении Обращения в форме электронного документа Общество уведомляет Получателя финансовых услуг о его регистрации (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным пунктом 5.5.

Обращения Получателей финансовых услуг за консультацией, поступающие на адрес электронной почты office@sav.capital, не содержащие признаков Обращения (Жалобы), пересылаются без регистрации на адрес электронной почты info@sav.capital и (или) иной адрес для рассмотрения специалистами, непосредственно взаимодействующими с Получателями финансовых услуг и оказывающими консультационную поддержку.

5.3. Обращения направляются для рассмотрения сотрудникам профильных подразделений Общества для подготовки ответа по существу. При необходимости к рассмотрению могут привлекаться сотрудники других подразделений Общества. В случаях, установленных Положением о внутреннем контроле ООО ИК «САВ Капитал», Обращения подлежат обязательному рассмотрению контролером.

5.4. По результатам рассмотрения Обращения Общество направляет ответ Получателю финансовых услуг в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом № 39-ФЗ и другими федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению единоличного исполнительного органа (или уполномоченного им лица) Общество вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество уведомляет Получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления путем направления ему соответствующего уведомления (далее - уведомление о продлении срока).

5.5. Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо способом, предусмотренным Регламентом (условиями) оказания услуг на рынке ценных бумаг.

В случае, если Получатель финансовых услуг при направлении Обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ направляется способом, указанным в Обращении.

- 5.6. Общество не дает ответ на Обращение в следующих случаях:
- в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в Обращении не указана фамилия (наименование) Получателя финансовых услуг;
 - в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
 - текст Обращения не поддается прочтению;
 - текст Обращения не позволяет определить его суть.

При принятии решения оставить Обращение без ответа по существу Общество в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения направляет Получателю финансовых услуг уведомление об этом решении способом, указанным в пункте 5.5, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

5.7. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу. Общество уведомляет Получателя финансовых услуг о таком решении в порядке, предусмотренном пунктом 5.6.

5.8. В случае поступления из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество рассматривает Обращение в соответствии с требованиями настоящего раздела и направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим разделом, в день их направления Получателю финансовых услуг.

5.9. Общество хранит Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим разделом, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений

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

6.1. Все споры и разногласия между Обществом и Клиентом по поводу предоставления Обществом услуг на финансовых рынках и совершения иных действий, предусмотренных регламентом (условиями) оказания услуг на рынке ценных бумаг, решаются путем переговоров.

6.2. Порядок предъявления претензий и разрешения споров изложен в регламенте (условиях) оказания услуг на рынке ценных бумаг.

7. Заключительные положения

7.1. Внесение изменений и/или дополнений в Стандарт производится Обществом в одностороннем порядке с учетом требования законодательства Российской Федерации, Базовых стандартов, посредством оформления Стандарта в новой редакции.

7.2. Стандарт, а также изменения и дополнения к нему в виде новой редакции Стандарта должны раскрываться на Сайте Общества <https://www.sav.capital/disclosure/> в разделе Информация для клиентов.