

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «ИК «Фонтвьель»
№ 2112/20-02ИК от «21» декабря 2020 г.

_____ /Ю.Ю. Лапшина /

**Порядок взаимодействия с клиентами
при предоставлении финансовых услуг
Общества с ограниченной ответственностью
«Инвестиционная компания «Фонтвьель»**

1. Общие Положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентами (далее – Порядок) разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Фонтвель» 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 брокеров, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утвержденных Банком России (Протокол от 20.12.2018 №КФНП-39) и Указанием Банка России от 14 апреля 2020 г. № 5440-У «О порядке предоставления кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями гражданам сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, о единой форме предоставления сведений и порядке ее заполнения».

1.2. В Порядке используются следующие термины и определения:

Депозитарный договор – Договор между Компанией и получателем финансовых услуг, регулирующий их отношения в процессе депозитарной деятельности;

Договор о брокерском обслуживании – возмездный договор, заключаемый между Компанией и получателем финансовых услуг, в рамках которого Компания обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и/или на заключение 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 Компанией и получателем финансовых услуг;

Жалоба – просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Компанией;

Клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с Компанией Договор о брокерском обслуживании и/или Договор доверительного управления и/или Депозитарный договор;

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Фонтвель» как профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий брокерскую деятельность, деятельность по управлению ценными бумагами, депозитарную деятельность;

Место обслуживания получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения договоров о брокерском обслуживании и/или договоров доверительного управления и/или депозитарный договоров, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Компании и (или) сайт Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), Личный кабинет клиента на таком сайте;

Обращение - направленная получателем финансовых услуг Компании просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой;

Получатель финансовых услуг – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор о брокерском обслуживании и/или договор доверительного

управления и/или депозитарный договор;

Саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров и управляющих;

Сведения – сведения о наличии счетов и иная информация, необходимая для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера.

Личный кабинет – используемая Оператором организационно-техническая система удаленного доступа Клиентов - физических лиц (представляющая собой программное обеспечение), доступ к которой осуществляется с использованием Имени пользователя (Логина) и Пароля, известного только клиенту, и предназначенная для обмена информацией и Электронными документами между Оператором и Клиентом в любое время и с любого компьютера (иного устройства), имеющего доступ в Интернет. Для использования Личного кабинета Клиентом отсутствует необходимость установки клиентской части программного обеспечения на компьютер (иное устройство) Клиента.

Финансовая услуга – исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и/или на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами; или доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и/или заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

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

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Компании в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Компании, а также изображение знака обслуживания (при наличии);
- об адресе Компании, адресах офисов Компании, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Компании в сети «Интернет»;
- о лицензии на осуществление брокерской деятельности, деятельности по управлению ценными бумагами, депозитарной деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензий;
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности, деятельности по управлению ценными бумагами, депозитарной деятельности (его наименование, адрес и телефоны);
- о включении Компании в единый реестр инвестиционных советников;
- 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 Компании;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании, договора о доверительном управлении, депозитарного договора и дополнительных услугах Компании, в том числе оказываемых Компанией 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) Компании, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании;
- 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 о брокерском обслуживании, договора доверительного управления, депозитарного договора, в том числе в результате внесения Компанией изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в соответствующих договорах.

2.2. При заключении договора о брокерском обслуживании, договора доверительного управления Компания уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением такого договора.

2.3. Информирование получателя финансовых услуг о рисках, указанных в пункте 2.2 осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках.

2.4. Информация, размещенная на сайте Компании в сети «Интернет», включая информацию, содержащуюся в декларациях о рисках, круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Компании в сети «Интернет» не доступен для посещения.

2.5. Помимо информации, указанной в пункте 2.1 Порядка, Компания предоставляет получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию о договорах, являющихся производными финансовыми инструментами:

- спецификация договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, необходимо также предоставить спецификацию такого договора, являющегося производным финансовым инструментом);
- сведения о размере суммы денежных средств, которую 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 Компании информации о таком источнике).

2.6. Компания предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 Порядка, 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 и третьем настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Компании, 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 пп. 2.5 Порядка, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Компанией такого запроса.

Заверенная копия договора о брокерском обслуживании/ договора доверительного управления / депозитарного договора, внутренних документов, ссылка на которые содержится

в договоре о брокерском обслуживании/ договоре доверительного управления / депозитарном договоре, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора о брокерском обслуживании/ договора доверительного управления/ депозитарного договора, отчеты о деятельности Компании, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Компанией по поручению такого получателя финансовых услуг/ отчеты о деятельности управляющего, должны быть предоставлены в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Компании в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора о брокерском обслуживании/ договора доверительного управления/ депозитарного договора, 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 Компании.

2.7. Распространение информации Компанией и третьим лицом, действующим по поручению Компании, от ее имени и за ее 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 о брокерском обслуживании/ договора доверительного управления/ депозитарного договора, 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.

2.10. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Компании 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.

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

2.12. Компания обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и/или договором о брокерском обслуживании/ договором доверительного управления/ депозитарным договором.

2.13. Компания 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. Порядок получения финансовой услуги, в том числе документы, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения.

3.1. Для получения финансовых услуг получатель финансовой услуги должен заключить с Компанией договор о брокерском обслуживании и/или договор доверительного управления и/или депозитарный либо в офисе компании, либо посредством использования системы Личный кабинет, размещенной на сайте Компании.

3.2. Заключение договоров с Компанией юридическими лицами возможно только в офисе

компании.

3.3. Перечень документов, необходимых для заключения договора о брокерском обслуживании/ договора доверительного управления/ депозитарного договора указан в Регламенте брокерского обслуживания/ договоре доверительного управления/ Условиях осуществления депозитарной деятельности, размещенных на сайте Компании.

3.4. Ответственный за прием документов сотрудник Компании осуществляет проверку предоставленных документов и информации и фиксирует факт приема (регистрации) документов, в случае предоставления полного комплекта, а также уведомляет получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов. Уведомление получателя финансовых услуг может осуществляться в электронном виде путем направления письма по адресу электронной почты, предоставленному получателем финансовой услуги, либо с использованием системы Личный кабинет (для физических лиц), в случае использования Клиентом-физическим лицом такой системы.

3.5. В случае предоставления неполного комплекта документов и информации ответственный за прием документов сотрудник Компании сообщает получателю финансовой услуги о необходимости представления недостающих документов и требуемых действиях со стороны получателя финансовой услуги (в случае необходимости дополнительных действий). Уведомление получателя финансовых услуг может осуществляться в электронном виде путем направления письма по адресу электронной почты, предоставленному получателем финансовой услуги, либо с использованием системы Личный кабинет (для физических лиц), в случае использования Клиентом-физическим лицом такой системы.

3.6. Если в договоре о брокерском обслуживании/ договоре доверительного управления/ депозитарном договоре содержится ссылка на внутренние документы Компании, получателю финансовых услуг до заключения договора, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы предоставляется возможность ознакомиться с ними.

3.7. Получение финансовой услуги (заключение договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления и/или депозитарного договора) осуществляется после проверки представленного получателем финансовой услуги полного комплекта документов и информации, в случае принятия Компанией положительного решения о приеме на обслуживание соответствующего получателя финансовой услуги.

3.8. Получение финансовой услуги осуществляется после подписания получателем финансовой услуги Заявления о присоединении (акцепта) договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления и/или депозитарного договора.

3.9. В случае отказа в приеме документов и/или отказа в предоставлении финансовых услуг, ответственный за прием документов сотрудник Компании, предоставляет получателю финансовых услуг уведомление, содержащее мотивированный отказ. Уведомление получателя финансовых услуг может осуществляться в электронном виде путем направления письма по адресу электронной почты, предоставленному получателем финансовой услуги, либо с использованием системы Личный кабинет (для физических лиц), в случае использования Клиентом-физическим лицом такой системы.

3.10. Получение финансовой услуги в местах обслуживания получателей финансовых услуг, отличных от офиса Компании, осуществляется способом, указанным на сайте Компании.

3.11. Порядок предоставления финансовых услуг Клиенту Компании определяется договором, заключенным с таким Клиентом.

3.12. Компания обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров о брокерском обслуживании и/или договоров доверительного управления и/или депозитарных договоров:

- размещение в офисах Компании информации, указанной в пункте 2.1 Порядка, с

указанием наименования Компании, 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 Компанией санитарных и технических правил и норм.

3.13. Компания 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.

3.14. Компания, осуществляя консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и/или по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон, обеспечивает высокое качество такого консультирования.

4. Способы защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора

4.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора о брокерском обслуживании и/или договора доверительного управления и/или депозитарного договора, Компания обеспечивает рассмотрение такой претензии в порядке, установленном разделом 5 настоящего Порядка.

4.2. Клиент имеет право направлять обращения (жалобы) в Компанию способом, указанным на сайте Компании;

4.3. Клиент имеет право направлять обращения (жалобы) в саморегулируемую организацию НАУФОР, членом которой является Компания,

- лично по адресу: Москва, 109004, ул. Земляной Вал, д. 65, стр. 2;
- по телефонам: 8 (495) 787-77-74/75;
- по факсу: 8 (495) 787-24-85.

4.4. Клиент имеет право направлять обращения (жалобы) в Банк России, который является надзорным органом Компании:

- через интернет-приемную <https://cbr.ru/reception/>;
- лично по адресу Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1;
- почтовым отправлением по адресу 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.

4.5. Все споры и разногласия, возникающие по договорам, заключенным с Компанией, должны решаться путем переговоров в порядке, установленном соответствующим договором о брокерском обслуживании или договором доверительного управления, заключенным с Клиентом.

4.6. Если в ходе переговоров не будет достигнуто полное согласие Клиента и Компании, то спор подлежит разрешению в порядке, установленном соответствующим договором о брокерском обслуживании и/или договором доверительного управления и/или депозитарным договором, заключенным с Клиентом.

5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

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

5.2. Для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) Компанией определено уполномоченное лицо – Заместитель Генерального директора – контролёр Компании.

5.3. Компания 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 при использовании системы Личный кабинет Клиентом - физическим лицом) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, 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 (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Компании, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

5.4. Компания принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством системы Личный кабинет для Клиентов – физических лиц при использовании такой системы), а также почтовым отправлением по адресу Компании. Компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

5.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы), в том числе обращения за получением Сведений, ответственный сотрудник Компании документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуги/или Клиента, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг и/или Клиента, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

Компания обязана принять решение по полученной жалобе и направить ответ на поступившую жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Компанией, если иной срок не установлен федеральным законом.

Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ о результатах рассмотрения обращения, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг,

внутренних документов профессионального участника рынка ценных бумаг, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

В ответе приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Компанией по жалобе и какие действия должен предпринять клиент (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Ответ на обращение подписывает руководитель профессионального участника или контролер.

5.6. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре, заключенном с Клиентом.

5.7. В случае получения Компанией обращения о предоставлении Сведений, Компания обязана предоставить Клиенту (его представителю) или лицу, являвшемуся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, сведения на указанную им отчетную дату на бумажном носителе или в электронном виде (по его выбору) не позднее 5 рабочих дней после дня получения обращения.

5.8. Компания до направления ответа на обращение о предоставлении Сведений проводит обновление информации о Клиенте (его представителе) или лице, являвшемся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющемся Клиентом на дату обращения с целью получения достоверной информации о номере телефона и почтовом адресе такого лица и исключения получения Сведений гражданами, не являющимися или не являвшимися клиентами Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату (их представителями), в случае, если Компанией получено обращение о предоставлении Сведений от:

- лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющегося Клиентом на дату обращения;
- от Клиента, с момента обновления Сведений, о котором прошло более года.

5.9. В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в электронном виде, такие сведения предоставляются посредством системы Личный кабинет, зарегистрированный на номер телефона Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.

5.10. В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в бумажном виде, такие сведения направляются на бумажном носителе по почтовому адресу Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.