

УТВЕРЖДЕНО

«31» декабря 2019 г.

вступает в силу с 09 января 2020 г.

Приказ № 191231-6-ОД

Генеральный директор

АО ИК «Битца-Инвест»

Л.В. Демиденко /



Внутренний стандарт АО ИК "Битца-Инвест" защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в рамках доверительного управления на рынке ценных бумаг

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Внутренний стандарт АО ИК "Битца-Инвест" защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в рамках доверительного управления на рынке ценных бумаг (далее – «Стандарт») разработан АО ИК "Битца-Инвест" (далее – Управляющий) 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», утвержденным Банком России (Протокол от 20.12.2018 №КФНП-39), иными нормативными актами Банка России в сфере финансовых рынков.
- 1.2. Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники Управляющего должны руководствоваться в процессе осуществления деятельности по управлению ценными бумагами.
- 1.3. Управляющий осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.
- 1.4. Управляющий при осуществлении деятельности по управлению ценными бумагами соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.
- 1.5. Управляющий не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.
- 1.6. Управляющий при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).
- 1.7. Управляющий предоставляет информацию о своих услугах, предоставляемая информация не содержит индивидуальной инвестиционной рекомендации.
- 1.8. Стандарт размещается на сайте Управляющего для доступа получателей финансовых услуг.

2. Общие сведения об Управляющем

Полное фирменное наименование: Акционерное общество "Инвестиционная компания "Битца-Инвест"

Сокращенное фирменное наименование: АО ИК "Битца-Инвест"

Полное фирменное наименование: Общества на английском языке: Joint Stock Company «Bitza - Invest».

Сокращенное фирменное наименование Общества на английском языке: «Bitza - Invest» Inc

ИНН: 7727034333

КПП: 772801001

ОГРН: 1027739765932

Место нахождения: 117393, г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 56, этаж 11, офис 10

Почтовый адрес: 117393, г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 56, этаж 11, офис 10

Адрес электронной почты: info@bitza.ru

Телефон: +7 495 380-42-04

Адрес официального сайта Управляющего в сети «Интернет»: www.bitza.ru

Лицо осуществляющее функции единоличного исполнительного органа: Демиденко Любовь Владимировна

Сведения о лицензиях профессионального участника рынка ценных бумаг, выданных Центральным банком Российской Федерации (Банком России)

- № 177-06945-100000 на осуществление брокерской деятельности от 12.08.2003 г. срок действия - бессрочно;
- № 177-06949-010000 на осуществление дилерской деятельности от 12.08.2003 г. срок действия - бессрочно;
- № 177-12188-000100 на осуществление депозитарной деятельности от 29.04.2009 г. срок действия - бессрочно;
- № 177-06950-001000 на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами от 12.08.2003 г. срок действия - бессрочно.

Сведения об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью профессионального участника:

Центральный банк Российской Федерации (Банк России)

Адрес: ул. Неглинная, 12, Москва, 107016

Телефоны: 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России),

+7 499 300-30-00 (круглосуточно), факс: +7 495 621-64-65

Сведения о членстве в СРО: АО ИК "Битца - Инвест" является членом Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР): сайт НАУФОР <http://www.naufor.ru>,

Адрес: г.Москва, ул.Земляной Вал, д.65, стр.2, тел +7 (495) 787-77-74, +7(495) 787-77-75.

Базовый стандарт защиты прав и интересов инвесторов размещен на сайте НАУФОР: <http://www.naufor.ru>

3. Финансовые услуги, оказываемые Управляющим.

Управляющий оказывает за вознаграждение финансовые услуги по доверительному управлению ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами (в соответствии с Договором доверительного управления ценными бумагами и средствами инвестирования в ценные бумаги и производные финансовые инструменты).

Управляющий оказывает дополнительные услуги по признанию получателей финансовых услуг квалифицированными инвесторами (в соответствии с Регламентом АО ИК «Битца-Инвест» признания лиц квалифицированными инвесторами).

4. Порядок заключения Договора и открытия Счета Клиента.

Условия и порядок оказания Управляющим услуг определены Договором доверительного управления ценными бумагами и средствами инвестирования в ценные бумаги и производные финансовые инструменты (стандартная форма договора присоединения) (далее – Договор) и раскрывается на сайте Управляющего по адресу www.bitza.ru.

Местом заключения Договора и исполнения обязательств по Договору является место нахождения Управляющего.

Заключение Договора и открытие Счета Клиента осуществляется в порядке, установленном в Регламенте.

До заключения Договора получателю финансовых услуг необходимо ознакомиться с Регламентом, в том числе с Декларациями о рисках, являющихся приложением к Регламенту.

Денежные средства Клиента, зачисляемые на специальный счет Управляющего по Договору, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

Перед подписанием Договора получателю финансовых услуг следует ознакомиться с Договором, декларацией о рисках и внутренними документами Управляющего, размещенными на официальном сайте в сети Интернет - www.bitza.ru или в офисе Управляющего Там же можно получить информацию о перечне документов, необходимых для заключения Договора.

Отдельные финансовые инструменты доступны только квалифицированным инвесторам. Требования, предъявляемые к квалифицированным инвесторам установлены Регламентом АО ИК «Битца-Инвест» признания лиц квалифицированными инвесторами, размещенном на сайте Управляющего.

5. Способы защиты прав получателя финансовых услуг. Урегулирование споров и претензий.

5.1. Получатель финансовых услуг вправе запрашивать и получать от Управляющего информацию о правах инвесторов, гарантиях прав, о защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг, включая предусмотренную статьей 6 Закона № 46-ФЗ от 5 марта 1999 года «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг».

5.2. Управляющий предоставляет по письменному запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение 15 рабочих дней со дня получения письменного запроса получателя финансовых услуг.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Управляющим, 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 5 рабочих дней со дня получения Управляющим такого запроса. Заверенная копия Договора, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Договора, предоставляются в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Управляющему в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения действия Договора.

5.3. Управляющий ежеквартально предоставляет Клиенту Отчет о деятельности Доверительного управляющего в течение 10 (Десяти) рабочих дней после даты окончания отчетного квартала. Отчеты за прочие периоды предоставляются по запросу.

По письменному запросу Клиента Управляющий в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня получения запроса, предоставить Клиенту информацию об инвестиционном портфеле, его стоимости, а также о сделках, совершенных за счет этого инвестиционного портфеля. Такая информация предоставляется на дату, указанную в запросе, а если дата не указана - на дату получения запроса управляющим.

Информация о сделках, совершенных за счет имущества Учредителя управления, предоставляется в объеме и за период, указанный в запросе Учредителя управления (за исключением информации, содержащейся в документах и записях, в отношении которых истек срок хранения).

В отношении прекращенных Договоров Управляющий представляет лицу, с которым прекращен такой Договор, по его письменному запросу информацию в отношении его инвестиционного портфеля, если срок хранения такой информации не истек.

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

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

5.4. В случае возникновения гражданско-правового спора по поводу предоставления Управляющим услуг, Договором устанавливается претензионный порядок урегулирования споров и разногласий досудебным или внесудебным способом. Претензия Стороны подается (направляется) другой Стороне в письменном виде непосредственно в офис по месту нахождения Стороны (Клиента или Управляющего) или заказным письмом и рассматривается в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента ее получения. Срок рассмотрения претензии может быть продлен, если для ее надлежащего рассмотрения и урегулирования спора требуется направление запросов третьи лицам.

Претензия должна содержать:

- изложение требований заявителя;
- изложение обстоятельств, на которых основываются требования заявителя, и доказательства, подтверждающие их, со ссылкой на соответствующее законодательство;
- перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств;
- иные сведения, необходимые для урегулирования спора.

В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров, предмет спора должен быть передан на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы.

5.4. Управляющий является членом СРО НАУФОР, в которую Клиент может обратиться в случае нарушения его прав и интересов.

Жалобы и обращения в НАУФОР направляются через личный кабинет на сайте www.naufor.ru или по адресу: Москва, ул. Земляной Вал, д. 65, стр. 2.

5.5. Государственное регулирование и надзор в отношении деятельности эмитентов, профессиональных участников рынка ценных бумаг, организаторов торговли и других финансовых организаций осуществляется Центральным банком Российской Федерации, к которому Клиент также можете обращаться в случае нарушения его прав и интересов путем заполнения электронной формы в Интернет-приемной на сайте Банка России или по почте, направив обращение на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.

Помимо этого, Клиент вправе обращаться за защитой в судебные и правоохранительные органы.

6. Порядок рассмотрения обращений (жалоб).

Все споры и разногласия между Управляющим и Клиентом по поводу предоставления Управляющим финансовых услуг, а также совершения иных действий, предусмотренных Договором, решаются путем переговоров.

Обращения (жалобы) направляются Клиентом Управляющему любым из указанных способов:

-лично по месту нахождению Управляющего,

-посредством почтовых отправлений по адресу Управляющего, указанному в Договоре.

Поступившие Управляющему обращения, содержащие сведения о возможном нарушении Управляющим законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Управляющего или его работников (далее - обращения), направляются для рассмотрения Контролеру Управляющего и подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным Управляющим.

Управляющий отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;

в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющего, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющего, 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 Управляющего, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

Если решение вопросов, изложенных в обращении, не входит в компетенцию Управляющего, Контролер в течение 15 (пятнадцати) дней с даты поступления обращения должен направить такое обращение по принадлежности, одновременно письменно известив об этом заявителя.

Управляющий информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) способом, установленным Договором при взаимодействии с клиентом.

Обращения рассматриваются в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления Управляющему, а обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней, если иной срок не установлен федеральными законами Российской Федерации.

Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

При рассмотрении обращения Контролер принимает к сведению всю содержащуюся в них информацию и принимает все необходимые меры для устранения причин и обстоятельств, повлекших за собой претензии Управляющему со стороны клиентов и других профессиональных участников рынка ценных бумаг, если таковые имеются. По результатам рассмотрения каждого обращения Контролер подготавливает письменный ответ заявителю.

Управляющий вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, внутренних документов Управляющего, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

Ответ на обращение подписывает Генеральный директор или Контролер Управляющего.

7. Порядок внесения изменений и дополнения в Договор.

Управляющий вправе в одностороннем порядке изменять любые положения и условия настоящего Договора путем внесения в них изменений и/или дополнений, при этом утверждается новая редакция Договора. Изменения и/или дополнения (новая редакция Договора) вступают в силу и становятся обязательными для Управляющего и получателя финансовых услуг по истечении 10 (Десяти) календарных дней с даты размещения текста указанных изменений и/или дополнений (новой редакции Договора) на официальном сайте Управляющего в сети «Интернет», либо в более позднюю дату, если она (дата) указана в сообщении Управляющего о внесении изменений и/или дополнений в Договор.

Управляющий осуществляет раскрытие информации об осуществлении деятельности по доверительному управлению, об изменениях во внутренние документы Управляющего, принятые в связи с правоотношениями по данному Договору на официальном сайте Управляющего в сети «Интернет». Получатель финансовой услуги обязан самостоятельно отслеживать изменения и дополнения, связанные с осуществлением деятельности по доверительному управлению, проявляя заинтересованность и надлежащую осмотрительность.