

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ ЭЛЕКТРОННОМ ДОКУМЕНТООБОРОТЕ И  
ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ «КАБИНЕТ КЛИЕНТА»**

(Публичная оферта)

между

АО ВТБ Капитал Управление активами,

действующим в качестве доверительного управляющего,

И

АО ВТБ Регистратор,

действующим в качестве лица, осуществляющего ведение реестра  
владельцев инвестиционных паев ПИФ,

И

Клиентом - физическим лицом

Редакция 4 от 5 июня 2020 г.,  
действует с 14 августа 2020 г.

## Содержание

1. Общие положения .....	3
2. Термины и определения .....	3
3. Акцепт оферты заключить Соглашение .....	5
4. Использование электронной подписи .....	6
5. Порядок взаимодействия Сторон при использовании ПЭП .....	8
6. Права и обязанности Провайдеров и Клиента .....	12
7. Конфиденциальность и безопасность .....	15
8. Ответственность Сторон .....	16
9. Расторжение и изменение Соглашения .....	16
10. Применяемое законодательство и разрешение споров .....	17
11. Заключительные положения .....	20

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение об электронном документообороте и использовании системы «Кабинет Клиента» (далее – *Соглашение*) определяет условия информационно-технологического взаимодействия Клиента, Управляющей компании и Регистратора с использованием Системы «Кабинет Клиента» для осуществления Клиентом подачи Электронных документов и совершения прочих действий с использованием Системы.

1.2. Текст Соглашения раскрывается Управляющей компанией для всеобщего ознакомления на официальном сайте Управляющей компании в сети Интернет, расположенном по адресу: <https://www.vtbcapital-am.ru/>, и размещается в Системе.

1.3. Соглашение является публичной офертой в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, сделанной Управляющей компанией совместно с Регистратором.

1.4. Заключение Соглашения производится путем присоединения Клиента к условиям (акцепта условий) Соглашения в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, то есть путем присоединения к Соглашению в целом.

1.5. Оферта о заключении Соглашения считается акцептованной и приобретает силу с момента совершения Клиентом действий, предусмотренных Соглашением. Акцепт оферты заключить Соглашение означает безоговорочное принятие Клиентом всех условий Соглашения без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.

1.6. Условия Соглашения определяются Провайдерами и могут быть в любой момент дополнены или изменены по согласованию Провайдеров путем размещения в Системе или на официальном сайте Управляющей компании в сети Интернет изменений в Соглашении, либо новой редакции Соглашения.

1.7. Фиксация факта заключения Соглашения осуществляется Управляющей компанией в электронном виде и хранится в Системе.

## 2. Термины и определения

Термины и определения, использованные в Соглашении с заглавной буквы, имеют следующие значения:

**АО ВТБ Регистратор (Регистратор)** – специализированный регистратор ПИФ, ОГРН 1045605469744 ИНН/КПП 5610083568/771401001, место нахождения: 127015, г. Москва, ул. Правды, д.23, лицензия на осуществление деятельности по ведению реестра владельцев ценных бумаг № 045-13970-000001, выданная ФСФР России 21 февраля 2008 года.

**Анкета Клиента** - регистрационная форма, в которой Клиент указывает информацию о себе (в том числе свои персональные данные).

**Аутентификационные данные** – уникальные имя пользователя (login), пароль (password), Кодовое слово и код подтверждения, получаемый в SMS-сообщении, используемые для доступа к Системе из сети Интернет и совершения операций, предоставляемых Управляющей компанией на основе Соглашения.

**Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА)** – информационная система Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах, в том числе для проведения упрощенной идентификации клиентов в соответствии с Законом №115.

**Закон №63** – означает Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" в действующей редакции.

**Закон №115** – означает Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" в действующей редакции.

**Закон №152** – означает Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» в действующей редакции.

**Законодательство** – действующее законодательство Российской Федерации.

**Квалифицированная электронная подпись (КЭП)** - Электронная подпись, которая:

- 1) получена в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи;
- 2) позволяет определить лицо, подписавшее электронный документ;
- 3) позволяет обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после момента его подписания;
- 4) создается с использованием средств электронной подписи,

ключ проверки, которой указан в квалифицированном сертификате, а для создания и проверки используются средства Электронной подписи, имеющие подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Законом №63.

**Клиент** – физическое лицо, акцептовавшее оферту заключить Соглашение.

**Кодовое слово** – сочетание символов, указанных в Заявлении на предоставление доступа к Системе «Кабинет Клиента», необходимое для проведения Управляющей компанией дополнительной проверки личности Клиента.

**Короткое текстовое сообщение (SMS-сообщение)** – сообщение, предназначенное для передачи по сети мобильной связи Клиенту.

**Метка времени (штамп времени)** - электронный документ, подписанный электронной подписью, где подписанными данными являются значение хэш-функции электронного документа и время предоставления штампа времени. Применяется для фиксации времени формирования электронной подписи электронного документа и долговременного хранения электронных документов, в том числе и после истечения срока действия сертификатов проверки подписи.

**Основной мобильный телефон** – абонентский номер Клиента в сети телефонной сотовой связи, указанный в Анкете Клиента и используемый Клиентом для получения Коротких текстовых сообщений. В качестве основного мобильного телефона может быть указан только абонентский номер российского оператора мобильной связи, обязательно зарегистрированный на Клиента.

**ПДУ** – правила доверительного управления ПИФ.

**ПИФ** – паевой инвестиционный фонд под управлением Управляющей компании. Перечень ПИФ приведен на веб-сайте Управляющей компанией в сети Интернет по адресу: <https://www.vtbcapital-am.ru/>.

**Правила Регистратора** – правила ведения реестра владельцев инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов, размещенные на веб-сайте Регистратора в сети Интернет по адресу: <http://www.vtbreg.ru/>.

**Провайдеры** – Управляющая компания и Регистратор при совместном упоминании.

**Простая электронная подпись (ПЭП)** - электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

**Протокол соединения** – совокупность электронных записей, хранящихся на сервере Управляющей компании, подтверждающая при аутентификации Клиента факт, дату и время подачи Клиентом логина и пароля для доступа в Систему, корректной / некорректной ПЭП, положительной или отрицательной проверки логина, пароля и ПЭП.

**Сертификат открытого ключа подписи (Сертификат)** - Электронный документ с ЭП уполномоченного лица Провайдера, который включает в себя Открытый ключ ЭП и который выдается удостоверяющим центром для подтверждения подлинности ЭП и идентификации указанных уполномоченных лиц.

**Система «Кабинет Клиента» (Система)** – часть корпоративной информационной системы Управляющей компании, предназначенная для удаленного обслуживания Клиента и обеспечивающая подготовку, защиту, прием, передачу и обработку Электронных документов с использованием сети Интернет. Система доступна по адресу в сети Интернет <https://online.vtbcapital-am.ru>, а также через информационные системы компаний-партнеров, список которых раскрывается на официальном сайте Управляющей компанией.

**СМЭВ** – единая система межведомственного электронного взаимодействия.

**Средство криптографической защиты информации (СКЗИ)** - программное обеспечение «КриптоПро CSP» (версия 4.0 и выше), КриптоПро JCP (версия 2.0 и выше), позволяющее осуществлять криптографическое преобразование исходной информации с целью ее защиты от несанкционированного доступа, а также подтверждения целостности и авторства этой информации. СКЗИ используется Управляющей компанией для подписания документов КЭП. Сведения о программном обеспечении «КриптоПро CSP» и текст лицензионного соглашения опубликованы на веб-сайте ООО «Крипто-Про» в сети Интернет по адресу: <http://www.cryptopro.ru>.

**Стороны** – означает совместно Клиента и Провайдеров, за исключением пунктов Соглашения, которые в явном виде предусматривают иное.

**Удостоверяющий центр** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо государственный орган или орган местного самоуправления, осуществляющие функции по созданию и выдаче сертификатов ключей проверки электронных подписей, а также иные функции, предусмотренные Законом №63;

**Управляющая компания** - АО ВТБ Капитал Управление активами, ОГРН 1027739323600 ИНН/КПП 7701140866/775001001, место нахождения: 123112, Россия, г. Москва, наб. Пресненская, д.10, , этаж 15, пом. III, лицензия на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами № 21-000-1-00059, выданная ФКЦБ России 06 марта 2002 года, лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами № 045-10038-001000 выдана ФСФР России «20» марта 2007 г. (срок действия: без ограничения срока действия).

**Экспертная комиссия** – комиссия, участвующая в разборе конфликтных ситуаций, связанных с использованием ЭП.

**Электронная подпись (ЭП)** - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию в соответствии с положениями Закона №63.

**Электронный документ** – документ, созданный в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах без предварительного документирования на бумажном носителе.

**Электронный журнал** – взаимосвязанный набор электронных записей, отражающий последовательность действий Системы по приему, обработке и отправке электронных документов. Электронный журнал хранится в Управляющей компании.

### **3. Акцепт оферты заключить Соглашение.**

3.1. Клиент вправе акцептовать оферту заключить Соглашение одним из следующих способов:

3.1.1. Клиент вправе собственноручной подписью в офисе Управляющей компании или уполномоченного представителя Управляющей компании подписать заявление на предоставление доступа к Системе на бумажном носителе, в котором указывается информация о Клиенте, Кодовое слово, действующий номер Основного мобильного телефона и иная информация, предусмотренная Соглашением.

3.1.2. Клиент вправе, используя соответствующий функционал Системы, заполнить заявление на предоставление доступа к Системе в электронном виде, в котором указывается информация о Клиенте, Кодовое слово, действующий номер Основного мобильного телефона и иная информация, предусмотренная Соглашением. Клиент подтверждает свое согласие с условиями Соглашения путем проставления специальной отметки в соответствующем пункте электронной формы в Системе, после чего Клиент вправе подписать вышеуказанное заявление на предоставление доступа к Системе, используя код из SMS-сообщения, направленного Системой на номер Основного мобильного телефона. Стороны договорились, что код SMS-сообщения, направленного Системой для подписания ЭП первого Электронного документа, может одновременно использоваться для подписания вышеуказанного заявления на предоставление доступа к Системе. Стороны договорились, что, вводя код из первого SMS-сообщения, направленного Системой, Клиент подтверждает номер Основного мобильного телефона и что Основной мобильный телефон зарегистрирован на Клиента.

3.1.3. С использованием систем партнеров, при наличии технической возможности.

3.2. Подписывая заявления на предоставление доступа к Системе и продолжая использовать функционал Системы, Клиент подтверждает и гарантирует, что Клиент осознает, что для регистрации в Системе и/или для предоставления ему доступа к определенным функциям Системы Провайдеры вправе потребовать от него, а Клиент, соответственно, обязан предоставить Провайдерам следующие документы:

3.2.1. копию документа, удостоверяющего личность Клиента (в электронном виде или на бумажном носителе);

3.2.2. согласие на обработку персональных данных Клиента.

3.3. Подписывая заявления на предоставление доступа к Системе и продолжая использовать функционал Системы Клиент подтверждает и гарантирует, что Клиент осознает, что для регистрации в Системе и/или для предоставления ему доступа к определенным функциям Системы Провайдеры вправе потребовать от Клиента, а Клиент, соответственно, обязан совершить следующие действия:

3.3.1. пройти процедуру идентификации или упрощенной идентификации способами, предусмотренными Законом №115, включая способ идентификации через сеть Интернет с использованием учетной записи в ЕСИА или через СМЭВ;

3.3.2. пройти процедуру дополнительной проверки личности для защиты прав Клиента и предотвращения мошеннических действий.

#### **4. Использование электронной подписи**

4.1. Стороны договорились, что ПЭП признается корректной и принадлежащей Клиенту при совпадении ПЭП в виде кода, введенного пользователем в специальное поле Системы, с кодом, который был отправлен в виде SMS-сообщения на номер Основного мобильного телефона Клиента.

4.2. Стороны соглашаются, что совпадения кода, введенного пользователем в специальное поле Системы, с кодом, который был отправлен в виде SMS-сообщения на номер Основного мобильного телефона Клиента, достаточно для того, чтобы подтвердить, что указанный код введен Клиентом.

4.3. Клиент подтверждает и гарантирует Провайдерам, что он осведомлен о том, что во избежание возможности подбора кода методом перебора в Системе предусмотрены требования к минимальной длине кода, об отсутствии повторяющихся символов в нем и к максимальному числу попыток его ввода, и что Клиенту достаточно указанного способа защиты от подбора кода методом перебора.

4.4. Стороны договорились, что Управляющая компания использует КЭП, и что принадлежность КЭП определяется на основе данных Сертификата КЭП. Данная проверка может быть сделана с использованием СКЗИ. Корректность и целостность документа, подписанного КЭП, проверяется с использованием средств СКЗИ. Проверка на принадлежность КЭП, а также корректность и целостность подписанного КЭП документа, может быть выполнена средствами Системы с отображением результатов, содержащих факт подтверждения действительности подписи,

целостности электронного документа, даты и времени создания подписи (штамп времени) и реквизитов сертификата КЭП (кому, кем и когда выдан, срок действия).

4.5. Клиент и Провайдеры договорились, что:

4.5.1. Корректная ПЭП является аналогом собственноручной подписи Клиента – физического лица;

4.5.2. Корректная КЭП является аналогом собственноручной подписи сотрудника Управляющей компании;

4.5.3. Все Электронные документы, полученные Провайдерами от Клиента, подписанные корректной ПЭП, считаются подписанными аналогом собственноручной подписи Клиента;

4.5.4. Все Электронные документы, полученные Провайдерами от Клиента, подписанные корректной ПЭП, являются подлинными, тождественными и целостными документами, исходящими от Клиента, и являются основанием для совершения Провайдерами операций или иных действий;

4.5.5. Все Электронные документы, полученные Провайдерами от Клиента, подписанные корректной ПЭП, удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме и имеют ту же юридическую силу, что и идентичные по смыслу и содержанию документы на бумажном носителе, подписанные собственноручной подписью Клиента;

4.5.6. Операции и иные действия, совершенные Провайдерами на основании электронных документов, принятых от Клиента через Систему, подписанные ПЭП, влекут юридические последствия, аналогичные последствиям операций и иных действий, совершенных Провайдерами на основании документов Клиента на бумажном носителе и подписанных собственноручной подписью Клиента, и не могут быть оспорены ни Клиентом, ни Провайдерами только на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе;

4.5.7. Используемые в Системе виды ЭП достаточны для защиты от несанкционированного доступа, подтверждения авторства и подлинности информации, содержащейся в Электронном документе. В целях разрешения разногласий Сторонами используется информация, отраженная в Протоколе соединения, архиве Электронных документов, принятых Управляющей компанией и архиве отправленных SMS-сообщений, хранящихся на сервере Управляющей компании;

4.5.8. В случае подписания Клиентом одной ПЭП нескольких связанных между собой Электронных документов (пакета Электронных документов), каждый из этих электронных документов считается подписанным ПЭП;

4.5.9. Сформированные Управляющей компанией Электронные документы могут подписываться КЭП Управляющей компании с использованием СКЗИ. Неисключительные права на использование СКЗИ не являются предметом Соглашения и при необходимости (для проверки корректности ЭП и других целей) приобретаются Клиентом самостоятельно;

4.5.10. Формирование КЭП производится по алгоритмам ГОСТ Р 34.10-2012 с использованием программного обеспечения и средства криптографической защиты информации КриптоПро CSP версии не ниже 4.0, удовлетворяющих требованиям современных Государственных Стандартов Российской Федерации и в обязательном порядке сертифицированных Федеральной Службой Безопасности Российской Федерации;

4.5.11. Управляющая компания самостоятельно выбирает Удостоверяющий центр из списка аккредитованных Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации на соответствие требованиям Закона №63. Удостоверяющий центр выпускает сертификаты ключей проверки электронной подписи на уполномоченных представителей Управляющей компании;

4.5.12. Электронный документ, подписанный Управляющей компанией, должен содержать ЭП, ключ проверки которой содержится в выданном Удостоверяющим центром сертификате на имя уполномоченного представителя Управляющей компании, срок действия указанного сертификата не приостановлен и сертификат не аннулирован (не отозван), а также метку времени - достоверную информацию о моменте его подписания, которая присоединена к указанному Электронному документу или иным образом связана с ним;

4.5.13. Замена ключа проверки ЭП в выданном Удостоверяющим центром сертификате на имя уполномоченного представителя Управляющей компании не влияет на юридическую силу Электронного документа, если ЭП была сформирована с использованием ключа ЭП, действующего на момент подписания Электронного документа в соответствии с Меткой времени (штампом времени).

## **5. Порядок взаимодействия Сторон при использовании ПЭП**

5.1. Для подписания Электронного документа в Системе посредством ПЭП Клиент вводит код, полученный из SMS-сообщения, направленного Системой на номер Основного мобильного телефона Клиента, в специальное поле в Системе.

5.2. Электронный документ считается подписанным посредством ПЭП с момента успешной проверки ее корректности согласно пункту 4.1. Соглашения.

5.3. Если иной порядок не установлен для определенного типа документа, моментом приема от Клиента Электронного документа и моментом подписания Клиентом Электронного документа в Системе является наиболее ранний из моментов:

5.3.1. присвоение документу соответствующего статуса в Системе,

5.3.2. отправка Клиенту уведомления о соответствующем событии на адрес электронной почты или в виде SMS-сообщения.

5.4. Клиент вправе в любой момент отказаться от использования ПЭП путем направления Управляющей компании соответствующего заявления на бумажном носителе либо с использованием соответствующей функциональности Системы. В целях последующего возобновления использования ПЭП в Системе, Клиент обязан предоставить Управляющей компании соответствующее заявление на бумажном носителе.

5.5. Стороны договорились, что:

5.5.1. В случае, если отправленный Клиентом Электронный документ не прошел проверку на корректность ЭП, такой Электронный документ не считается подписанным и не принимается Провайдерами к исполнению;

5.5.2. Учет принятых Электронных документов ведется Управляющей компанией в соответствующем архиве электронных документов;

5.5.3. В случае невозможности по каким-либо причинам передачи Электронных документов с помощью Системы, Клиент вправе передать Управляющей компании необходимые документы, оформленные надлежащим образом на бумажном носителе, обратившись в офис Управляющей компании или уполномоченного агента;

5.5.4. Все сообщения, уведомления, отчетность, предусмотренные заключенным договором, правилами/регламентами, нормативными актами считаются доставленными Клиенту с момента их размещения в Системе;

5.6. Присоединяясь к Соглашению и продолжая использовать функционал Системы, Клиент подтверждает и гарантирует, что Клиент осознает, что Провайдеры в рамках Соглашения не гарантируют бесперебойную работу Системы. При необходимости совершить юридически значимые действия в период ограничения функционала Системы Клиент обязан обращаться в офис Управляющей компании или уполномоченного представителя Управляющей компании для совершения требуемой операции с использованием документов на бумажном носителе.

5.7. Стороны договорились о следующих особенностях взаимодействия при обмене Электронными документами *для совершения операций с инвестиционными паями ПИФ:*

5.7.1. Порядок взаимодействия Регистратора и Управляющей компании при передаче Электронных документов от Клиента Регистратору и от Регистратора Клиенту регламентируется договором, заключенным между Регистратором и Управляющей компанией;



5.7.2. Порядок обработки заявок на совершение операций с инвестиционными паями ПИФ определяется ПДУ и Правилами Регистратора, внутренними документами Провайдеров;

5.7.3. Моментом приема Электронного документа – заявки на операцию с инвестиционными паями – от Клиента Управляющей компанией является момент успешной загрузки документа из Системы в систему Управляющей компании, который подтверждается путем присвоения соответствующего статуса документу в Системе, либо путем направления Клиенту через Систему подтверждающего документа, подписанного КЭП.

**5.8. Стороны договорились о следующих особенностях взаимодействия при обмене Электронными документами в рамках деятельности по доверительному управлению:**

5.8.1. Сторонами взаимодействия являются Клиент и Управляющая компания, Регистратор во взаимодействии не участвует.

5.8.2. Управляющая компания готовит Электронный документ для подписания и размещает его в Системе.

5.8.3. Управляющая компания уведомляет Клиента о документах, подписание которых ожидается со стороны Клиента путем отправки уведомления на адрес электронной почты Клиента или в виде SMS – сообщения.

5.8.4. Клиент, используя функционал Системы, подписывает Электронный документ, подготовленный Управляющей компанией, посредством ПЭП путем ввода кода, полученного из SMS-сообщения, направленного Системой на номер Основного мобильного телефона Клиента в специальное поле в Системе.

5.8.5. Моментом приема Электронного документа от Клиента Управляющей компанией является момент успешной загрузки документа из Системы в систему Управляющей компании, который подтверждается путем присвоения соответствующего статуса документу в Системе, либо путем направления Клиенту через Систему подтверждающего документа, подписанного КЭП.

5.9. Стороны договорились, что перечень Электронных документов, которые могут быть поданы Клиентом через Систему с использованием ПЭП, включает следующие документы:

5.9.1. Анкета Клиента (включая обновление Анкеты Клиента);

5.9.2. Заявление на открытие лицевого счета;

5.9.3. Заявка на приобретение инвестиционных паев;

5.9.4. Заявка на обмен инвестиционных паев;

5.9.5. Заявка на погашение инвестиционных паев;

5.9.6. Анкета FATCA;

5.9.7. Заявление Клиента на передачу персональных данных Банку ВТБ (ПАО)

5.9.8. Соглашение о присоединении к Договору доверительного управления активами Физического лица;

5.9.9. Анкета физического лица / индивидуального предпринимателя;

5.9.10. Форма самосертификации налогового резидентства физического лица;

5.9.11. Анкета для определения Инвестиционного профиля Клиента – физического лица квалифицированного инвестора в Кабинете Д.У.;

5.9.12. Согласие с определенным Инвестиционным профилем Клиента - физического лица квалифицированного инвестора;

- 5.9.13. Заявление в АО ВТБ Капитал Управление активами о признании квалифицированным инвестором физического лица;
- 5.9.14. Соглашение о расторжении к Договору доверительного управления активами физического лица;
- 5.9.15. Дополнительное соглашение к Соглашению о присоединении к Договору доверительного управления;
- 5.9.16. Уведомление о намерении передать активы в управление;
- 5.9.17. Уведомление о намерении изъять из управления Активы;
- 5.9.18. Уведомление о расторжении Договора;
- 5.9.19. Уведомление о расторжении Договора (валютный портфель);
- 5.9.20. Уведомление о выводе части Активов;
- 5.9.21. Дополнительное соглашение к Договору доверительного управления;
- 5.9.22. Извещение о расторжении/ непродлении Договора;
- 5.9.23. Распоряжение о переводе ценных бумаг/денежных средств;
- 5.9.24. Акт приема-передачи Активов к Договору доверительного управления;
- 5.9.25. Акт о проведении расчетов при расторжении Договора;
- 5.9.26. Обращение (жалоба);
- 5.9.27. Заявление о возврате излишне удержанного налога;
- 5.9.28. Заявление об учете расходов на приобретение и хранение ЦБ;
- 5.9.29. Заявление о предоставлении инвестиционного налогового вычета;
- 5.9.30. Заявление к Соглашению о присоединении к Договору доверительного управления об изменении адреса электронной почты/телефона;
- 5.9.31. Заявление на отзыв сторнированного платежа в оплату паев;
- 5.9.32. Заявление об уточнении номера и даты заявки при приобретении паев;
- 5.9.33. Заявление об уточнении банковских реквизитов счета клиента при погашении паев;
- 5.9.34. Заявление об уточнении Ф. И. О. Клиента при приобретении паев;
- 5.9.35. Заявление от Клиента о внесении изменений/ корректировок в документ, уже подписанный ЭП через Систему «Кабинет Клиента».
- 5.10. Провайдеры имеют право ограничивать перечень Электронных документов, которые могут быть поданы Клиентом через Систему с использованием ПЭП.
- 5.11. Порядок обработки заявок на совершение операций с инвестиционными паями ПИФ определяется ПДУ и Правилами Регистратора, внутренними документами Провайдеров.
- 5.12. Клиент подтверждает и соглашается, что документы, представленные ниже, подписываются со стороны Управляющей компании КЭП:

- 5.12.1. Соглашение о присоединении к Договору доверительного управления активами Физического лица;
  - 5.12.2. Уведомление об определении Инвестиционного профиля Клиента - физического лица квалифицированного инвестора;
  - 5.12.3. Соглашение о расторжении к Договору доверительного управления активами физического лица;
  - 5.12.4. Дополнительное соглашение к Соглашению о присоединении к Договору доверительного управления;
  - 5.12.5. Уведомление о намерении передать активы в управление;
  - 5.12.6. Уведомление о намерении изъять из управления Активы;
  - 5.12.7. Уведомление о расторжении Договора;
  - 5.12.8. Уведомление о расторжении Договора (валютный портфель);
  - 5.12.9. Уведомление о выводе части Активов;
  - 5.12.10. Дополнительное соглашение к Договору доверительного управления;
  - 5.12.11. Извещение о расторжении/ непродлении Договора;
  - 5.12.12. Распоряжение о переводе ценных бумаг/денежных средств;
  - 5.12.13. Акт приема-передачи Активов к Договору доверительного управления;
  - 5.12.14. Акт о проведении расчетов при расторжении Договора;
  - 5.12.15. Уведомление о признании клиента квалифицированным инвестором;
  - 5.12.16. Уведомление об отказе в признании клиента квалифицированным инвестором;
  - 5.12.17. Уведомление об исключении из Реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами;
  - 5.12.18. Ответ Управляющей компании на Обращение (жалобу) Клиента.
- 5.13. Стороны договорились о следующих особенностях взаимодействия при использовании Клиентом функционала Системы для подтверждения тождественности документа, созданного на бумажном носителе, скан-образу такого документа, загруженного Клиентом в Систему:
- 5.13.1. Сторонами взаимодействия являются Клиент и Управляющая компания, Регистратор во взаимодействии не участвует;
  - 5.13.2. Клиент, используя функционал Системы, загружает в Систему скан-образ документа, созданного на бумажном носителе;
  - 5.13.3. Для подтверждения тождественности документа, созданного на бумажном носителе, скан-образу такого документа, загруженного в Систему, Клиент, используя функционал Системы, подписывает скан-образ документа, созданного на бумажном носителе, посредством ПЭП путем ввода кода, полученного из SMS-сообщения, направленного Системой на номер Основного мобильного телефона Клиента, в специальное поле в Системе;
  - 5.13.4. Моментом приема Управляющей компанией Электронного документа, созданного в соответствии с пунктом 5.13.3. Соглашения, является момент успешной загрузки документа из Системы в системы Управляющей компании, который подтверждается путем присвоения соответствующего статуса документу в Системе, либо путем направления Клиенту через Систему подтверждающего документа, подписанного ЭП.

5.14. Клиент подтверждает и гарантирует Провайдерам, что любой Электронный документ, созданный Клиентом в соответствии с пунктом 5.13.3. Соглашения, будет являться достоверным и тождественным скан-образом соответствующего документа, созданного на бумажном носителе, и что Клиент единолично будет нести риски любых негативных последствий, вызванных нетождественностью таких Электронных документов.

5.15. Стороны договорились, что Провайдеры не несут ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с задержкой или невозможностью передачи Электронных документов, если это явилось следствием неработоспособности Системы, каналов связи либо неправильного функционирования программного обеспечения, используемого Клиентом.

5.16. Стороны договорились, что для подписания Электронных документов с определёнными параметрами Клиенту необходимо при наличии технической возможности пройти дополнительную проверку личности Клиента, указав Кодовое слово в Системе. Личность Клиента признается подтверждённой и Клиенту предоставляется соответствующий доступ к функциям Системы при совпадении Кодового слова, введенного пользователем в специальное поле Системы, со сведениями, которые были указаны Клиентом в заявлении на предоставление доступа к Системе.

5.17. Стороны признают и соглашаются, что совпадения Кодового слова, введенного пользователем в специальное поле Системы, со сведениями, которые были указаны Клиентом в заявлении на предоставление доступа к Системе, достаточно для того, чтобы удостовериться в том, что пользователь, который ввел Кодовое слово, является Клиентом.

5.18. Клиент подтверждает и гарантирует Провайдерам, что он осведомлен о том, что во избежание возможности подбора Кодового слова методом перебора в Системе предусмотрены требования к минимальной длине Кодового слова, об отсутствии повторяющихся символов в нём и к максимальному числу попыток его ввода, и что Клиенту достаточно указанного способа защиты от подбора Кодового слова методом перебора.

5.19. Стороны договорились о следующих особенностях взаимодействия при использовании Клиентом функционала Системы для направления обращений (жалоб) **в рамках деятельности по доверительному управлению**):

5.19.1. Сторонами взаимодействия являются Клиент и Управляющая компания, Регистратор во взаимодействии не участвует;

5.19.2. Клиент, используя функционал Системы, заполняет в специальной форме текст обращения (жалобы);

5.19.3. Управляющая компания готовит Электронный документ для подписания и размещает его в Системе;

5.19.4. Клиент, используя функционал Системы, подписывает Электронный документ, подготовленный Управляющей компанией, посредством ЛЭП путем ввода кода, полученного из SMS-сообщения, направленного Системой на номер Основного мобильного телефона Клиента в специальное поле в Системе;

5.19.5. Моментом приема Электронного документа от Клиента Управляющей компанией является момент успешной загрузки документа из Системы в системы Управляющей компании, который подтверждается путем присвоения соответствующего статуса документу в Системе и/или посредством направления Клиенту на Основной мобильный телефон Клиента SMS-сообщения, содержащего сведения о присвоенном Электронному документу входящего номера и даты его присвоения.

## 6. Права и обязанности Провайдеров и Клиента

6.1. Управляющая компания имеет право:

6.1.1. В случае нарушения Клиентом условий Соглашения временно приостановить или заблокировать на неопределенный срок доступ Клиента к Системе или его отдельным сервисам;

6.1.2. Ограничить или прекратить доступ Клиента к Системе, если хотя бы у одного из Провайдеров есть причины считать, что нахождение Клиента в Системе может повлечь за собой неблагоприятные последствия для других Клиентов или если Клиент нарушает свои обязательства, предусмотренные Соглашением;

6.1.3. В любое время проводить профилактические и иные работы в Системе, прекращать доступ Клиентов к Системе по любым техническим причинам, с уведомлением или без такового, не отвечая за возможный ущерб, причиненный этими действиями Клиенту;

6.1.4. В любое время изменять сервисы Системы, программное обеспечение, дизайн и содержание Системы, с уведомлением Клиентов или без такового;

6.1.5. Перед приемом Электронных документов проводить дополнительную проверку личности Клиента посредством дополнительного сервиса Системы для защиты прав Клиента и предотвращения мошеннических действий. При проведении данной проверки Клиента сотрудник Управляющей компании по своему усмотрению может использовать контактные данные Клиента, отраженные в Анкете Клиента, учетных и операционных системах Управляющей компании;

6.1.6. Уведомлять Клиента посредством SMS-сообщений и сообщений электронной почты о событиях в Системе, в том числе для повышения уровня безопасности использования Системы;

6.1.7. Отказать в приеме Электронных документов:

6.1.7.1. Если у Управляющей компании есть основания считать, что такие документы отправлены от имени Клиента другим лицом, в том числе злоумышленником. Данные основания могут быть получены, в том числе в процессе дополнительной проверки личности Клиента, описанной в пункте 6.1.5;

6.1.7.2. Если Клиент отказался от дополнительной проверки личности, описанной в пункте 6.1.5;

6.1.7.3. Если Клиент не прошел процедуру идентификации либо упрощенной идентификации, описанную в пункте 3.2;

6.1.7.4. По другим основаниям, описанным в ПДУ и Соглашении.

6.1.8. Отказать в предоставлении возможности подписания Электронных документов в случае непрохождения пользователем дополнительной проверки личности Клиента, указанной в пункте 5.16. Соглашения.

6.2. Обязанности Управляющей компании:

6.2.1. Управляющая компания обязана зарегистрировать Клиента в Системе при соблюдении им условий, предусмотренных Соглашением;

6.2.2. Управляющая компания обязана осуществлять текущее управление Системой, определять состав сервисов Системы, его структуру и внешний вид;

6.3. Права и обязанности Провайдеров:

6.3.1. Управляющая компания имеет право ограничить либо прекратить доступ к определенным функциям Системы в случае, если Клиент отказывается выполнять свои обязательства, предусмотренные Соглашением;

6.3.2. Провайдеры вправе при исполнении Соглашения руководствоваться в своих действиях информацией о Клиенте, содержащейся в Системе;

6.3.3. Провайдеры обязаны осуществлять обработку персональных данных Клиента в соответствии с положениями Закона №152;

6.3.4. Провайдеры обязаны принимать в обработку корректно поданные Электронные документы, вести и хранить архивы электронных документов Системы в соответствии с порядком и сроками, установленными для аналогичных документов на бумажных носителях.

6.4. Клиент имеет право:

6.4.1. Пройти регистрацию в Системе;

6.4.2. Просматривать любую размещенную в Системе информацию;

6.4.3. Воспользоваться сервисами подачи Электронных документов для совершения операций с ПИФ, а также другими сервисами Системы;

6.4.4. Подписывать от своего лица электронные документы при помощи ПЭП.

6.5. Клиент обязан:

6.5.1. Обеспечить отсутствие доступа третьих лиц к кодам, отправляемым Провайдерами на Основной мобильный телефон.

6.5.2. Не передавать третьим лицам информацию, используемую для подключения к Системе, в том числе персональный пароль и/или ПЭП. Самостоятельно принимать меры по соблюдению конфиденциальности и сохранению своих регистрационных данных (имя пользователя, адрес электронной почты, логин и пароль), а также кодов подтверждения и кодов ПЭП, отправляемых на номер Основного мобильного телефона, от несанкционированного доступа. В число таких мер в том числе входит установка антивирусного программного обеспечения и обновлений операционной системы;

6.5.3. Использовать Систему при обмене Электронными документами только на исправном и проверенном на отсутствие компьютерных вирусов устройстве и направлять Провайдерам Электронные документы, не содержащие компьютерных вирусов и/или иных вредоносных программ;

6.5.4. Немедленно информировать Управляющую компанию обо всех случаях компрометации персонального пароля, логина, зарегистрированного телефонного номера: утраты, хищения, несанкционированного использования или наступлении иного события по телефону, указанному на веб-сайте Управляющей компании. В этом случае Управляющая компания после проведения процедуры идентификации Клиента производит блокировку действующей учетной записи Клиента. Для разблокировки учетной записи Клиент обязан лично обратиться в офис Управляющей компании и подать письменное заявление о восстановлении доступа и об изменении персональных данных, если оно необходимо для восстановления подключения;

6.5.5. Самостоятельно отслеживать получение от Провайдеров сообщений, уведомлений, отчетности, предусмотренных заключенным договором, правилами/регламентами, нормативными актами, путем регулярного входа в Систему и проверки полученных сообщений. При получении уведомления либо сообщения своевременно реагировать на них в случае необходимости;

6.5.6. Любым образом (в том числе обманом или взломом) не пытаться получить доступ к данным другого Клиента;

6.5.7. Не размещать заведомо ложную информацию;

6.5.8. Не регистрировать учетную запись в Системе на другое лицо без его согласия и непосредственного участия;

6.5.9. Не размещать личные данные третьих лиц (паспортные данные, контактные данные, адреса и другие) без их ведома и согласия;

6.5.10. Не совершать действия, которые нарушают Соглашение, другие инструкции или правила иных сервисов, размещенных в Системе;

6.5.11. Перед использованием Системы «Кабинет Клиента» убедиться в корректности интернет-адреса сайта Системы «Кабинет Клиента» и убедиться в действительности сертификата безопасности сайта;

6.5.12. По требованию Управляющей компании проходить дополнительную проверку личности;

6.5.13. Контролировать, чтобы информация о Клиенте, содержащаяся в Системе, содержала полные, соответствующие действительности и актуальные сведения, и не позднее 7 (Семи) рабочих дней после изменения этой информации уведомить Провайдеров о таких изменениях, обратившись в офис Управляющей компании или уполномоченного представителя Управляющей компании, либо используя функционал Системы;

6.5.14. Ознакомиться с Рекомендациями по защите информации от воздействия программных кодов, приводящих к нарушению штатного функционирования средства вычислительной техники, в целях противодействия незаконным финансовым операциям, размещенными на официальном сайте Управляющей Компании в сети Интернет по адресу: <https://www.vtbcapital-am.ru/about/disclosure/personal/>;

6.6. Стороны взаимно обязуются:

6.6.1. Не предпринимать действий, способных нанести ущерб другой Стороне вследствие использования Системы;

6.6.2. В случае обнаружения возможных угроз безопасности Системы, Стороны обязуются незамедлительно извещать о них друг друга для принятия согласованных мер по защите.

## 7. Конфиденциальность и безопасность

7.1. Провайдеры обязаны не разглашать информацию ограниченного доступа, в том числе логин, пароль от Системы, Кодовое слово, а также иные сведения, предоставленные Клиентами Провайдерам в связи с использованием Системы и оказанием услуг, за исключением случаев, когда:

7.1.1. такая информация является общедоступной;

7.1.2. информация раскрыта по требованию или с разрешения Клиента;

7.1.3. информация подлежит предоставлению третьим лицам в объеме, необходимом для исполнения условий Соглашения;

7.1.4. информация требует раскрытия по основаниям, предусмотренным Законодательством или по вызывающим подозрение сделкам, или при поступлении соответствующих запросов суда или уполномоченных государственных органов.

7.2. За передачу Клиентом информации ограниченного доступа, в том числе своих персональных данных, третьим лицам Провайдеры ответственности не несут.

7.3. Стороны обязаны принимать все необходимые меры по безопасности и защите информации, Аутентификационных данных и ПЭП, документов, обмен которыми осуществляется посредством Системы, или которые доступны Сторонам в связи с использованием Системы для предоставления услуг.

7.4. Пользователь обязан самостоятельно принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите своих Аутентификационных данных и/или ПЭП от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц. Пользователь обязуется не сообщать свои Аутентификационные данные и/или ПЭП третьим лицам.

7.5. Провайдеры не несут ответственность за ущерб, причиненный Клиенту в случае нарушения конфиденциальности Аутентификационных данных и/или ПЭП Клиентом, до момента поступления от Клиента и получения Управляющей компанией надлежащего уведомления о компрометации, см. п 6.5.4. Соглашения.

7.6. В случае возникновения у Управляющей компании подозрений о несанкционированном доступе (попытке несанкционированного доступа) третьих лиц к учетной записи Клиента с использованием Аутентификационных данных такого Клиента, Управляющая компания вправе временно заблокировать или деактивировать идентификатор доступа, входящих в состав таких Аутентификационных данных, с незамедлительным уведомлением об этом Клиента

7.7. Управляющая компания вправе в любое время без дополнительного адресного уведомления Клиента разрабатывать и вводить в действие дополнительные меры безопасности использования Системы. О введении таких дополнительных мер безопасности и действиях Клиента в связи с введением таких мер (если это применимо) Управляющая компания размещает уведомление на веб-сайте.

7.8. Клиент уведомлен о том, что технические средства, используемые им для взаимодействия с Системой, не входят в границы корпоративной информационной системы Управляющей компании. При этом для обеспечения конфиденциальности информационного обмена при взаимодействии с Системой используются протокол SSL/TLS (уровень защищённых сокетов/ безопасность транспортного уровня).

## **8. Ответственность Сторон**

8.1. Провайдеры не несут ответственности за убытки, понесенные Клиентом, или упущенную выгоду Клиента в связи с задержкой или невозможностью передачи Электронных документов, если это явилось следствием неработоспособности Системы, каналов связи либо неправильного функционирования программного обеспечения, используемого Клиентом, а также в случае отказа в приеме Электронных документов, по основаниям, предусмотренным в Соглашении.

8.2. При выполнении операций на основании полученных Электронных документов Клиента Провайдеры не несут ответственности за достоверность и правильность информации, указанной в Электронных документах Клиента, при условии подтверждения подлинности ПЭП в Электронном документе. Риски возникновения неблагоприятных последствий в связи с нарушением Клиентом конфиденциальности использования персонального пароля и/или ПЭП и информации, необходимой для подключения к Системе, лежат на Клиенте.

8.3. Провайдеры не несут ответственности за последствия, возникшие в результате того, что Клиент не ознакомился или несвоевременно ознакомился со статусами Электронных документов и уведомлениями в Системе.

8.4. Провайдеры не несут ответственности перед Клиентом за убытки, причинение которых явилось результатом неисполнения либо ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Соглашению.

8.5. Стороны не несут ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по Соглашению, если оно вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), препятствующих исполнению обязательств какой-либо из Сторон. К таким обстоятельствам Стороны в том числе относят действия органов государственной власти и управления, действия Банка России, действия иностранных органов государственной власти и управления, иностранных, международных и межгосударственных организаций и объединений в том числе, но не ограничиваясь, Council of the European Union, HM Treasury, Office of Foreign Asset Control, связанные с введением санкций и иных ограничений в отношении Сторон, профессиональных консультантов и аудиторов Сторон, Банка ВТБ (ПАО), и их аффилированных лиц, существенно ухудшающие условия выполнения обязательств или делающие невозможным либо несвоевременным исполнение Сторонами своих обязательств по Соглашению.

8.6. Стороны договорились, что Клиент несет ответственность за убытки, понесенные Провайдерами в связи с нарушением Клиентом заверений и гарантий, данных Клиентом в Соглашении, включая, но не ограничиваясь указанными в пункте 5.14. Соглашения.

## **9. Расторжение и изменение Соглашения**

9.1. Клиент самостоятельно отслеживает изменения и дополнения в Соглашении в Системе. Провайдеры, после размещения в Системе изменений в Соглашении или новой редакции Соглашения, не обязаны дополнительно информировать Клиента об изменениях и дополнениях, внесенных в Соглашение.

9.2. В случае несогласия Клиента с внесенными Провайдерами изменениями Соглашения, Клиент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Соглашения, и в том числе отказаться от регистрации в Системе, направив в адрес Управляющей компании соответствующее заявление на бумажном носителе или с использованием Системы, если такая возможность предусмотрена Системой.



9.3. Провайдеры вправе отказаться от исполнения Соглашения в одностороннем внесудебном порядке, уведомив Клиента за 5 (Пять) рабочих дней до даты расторжения Соглашения, если иной срок не установлен дополнительным соглашением Сторон.

## **10. Применяемое законодательство и разрешение споров**

10.1. По всем вопросам, не урегулированным Соглашением, Стороны руководствуются Законодательством.

10.2. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Соглашения, Клиент и Провайдеры будут по возможности разрешать их путем переговоров.

10.3. До передачи спора в суд должен быть соблюден претензионный порядок. Претензия, адресованная Провайдерам, направляется в письменном виде по адресу: 123112, Россия, г. Москва, наб. Пресненская, д.10, этаж 15, пом. III. Претензия, адресованная Клиенту, направляется по адресу Клиента, указанному в Системе.

10.4. Срок для ответа на претензию составляет 20 (Двадцать) рабочих дней с даты ее получения.

10.5. В случае, если Сторонам не удастся разрешить возникшие споры и разногласия путем переговоров, то они подлежат разрешению в суде в соответствии с Законодательством.

10.6. Стороны договорились, что выписки из Системы, Электронного журнала, лог-файлов, электронных баз данных, Протоколов соединений, архивов Электронных документов и других документов, предоставленные в компетентные органы в электронном виде, являются пригодными и достаточными для предъявления при разрешении конфликтных ситуаций и/или споров в досудебном порядке и/или суде, государственных и муниципальных органах, иных организациях, доказательствами факта, даты, времени доступа Клиента к Системе, доказательствами подписания Электронных документов с использованием ПЭП, а также доказательством содержания Электронных документов.

### **10.7. Стороны договорились о следующем порядке взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций, связанных с применением ЭП:**

10.7.1. Для разрешения конфликтных ситуаций, связанных с применением КЭП, в том числе с подтверждением подлинности КЭП в Электронных документах, Управляющая компания обращается в Удостоверяющий центр, выпустивший сертификат ключей проверки электронной подписи на уполномоченных представителей Управляющей компании, для проведения мероприятий по подтверждению подлинности КЭП согласно методике, описанной в регламенте этого Удостоверяющего центра.

10.7.2. Для разрешения конфликтных ситуаций, связанных с применением ПЭП, в том числе с подтверждением подлинности ПЭП в Электронных документах, Стороны сначала пытаются разрешить конфликтную ситуацию в досудебном претензионном порядке. Клиент, чтобы инициировать рассмотрение конфликтной ситуации, должен направить Управляющей компании на бумажном носителе заявление, составленное в произвольной форме, подписанное собственноручной подписью Клиента.

10.7.3. В заявлении должно быть указано: фамилия, имя, отчество Клиента; описание требований Клиента и обстоятельств случившегося с указанием размера причиненного ущерба, при его наличии; дата и номер оспариваемого ЭД, если заявление касается ЭД; иные сведения, имеющие отношение к сути заявления при их наличии, почтовый адрес, на который необходимо будет направить ответ.

10.7.4. Управляющая компания в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения заявления рассматривает заявление и проверяет указанные в нем обстоятельства, и направляет Клиенту на адрес, указанный в заявлении, составленное в произвольной форме и подписанное уполномоченным лицом на бумажном носителе уведомление о результатах рассмотрения заявления Клиента и об его удовлетворении или отказе в удовлетворении с обоснованием причины отказа.

10.7.5. Конфликтная ситуация признается разрешенной в случае, если Клиент удовлетворен информацией, содержащейся в уведомлении Управляющей компании, и не имеет к нему претензий. В этом случае Стороны оформляют решение об урегулировании конфликтной ситуации. Решение составляется Управляющей компанией в произвольной форме в виде документа на бумажном носителе и выдается по одному экземпляру каждой Стороне. Решение подписывается уполномоченным лицом Управляющей компании.

10.7.6. В случае, если Сторонам не удалось разрешить конфликтную ситуацию в порядке, описанном в пунктах 10.7.2. – 10.7.5., Клиент не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от Управляющей компании уведомления направляет Управляющей компании на бумажном носителе заявление о своем несогласии с отказом в удовлетворении его заявления, составленное в произвольной форме, подписанное собственноручной подписью Клиента, с требованием о формировании Экспертной комиссии.

10.7.7. В состав Экспертной комиссии должны входить представители Управляющей компании. Представитель Управляющей компания может быть как работником Управляющей компании, так и работником иной организации, уполномоченным Управляющей компанией надлежащим образом. К работе Экспертной комиссии могут привлекаться независимые эксперты.

10.7.8. В заявлении Клиента о несогласии с отказом в удовлетворении претензии и требованием о формировании Экспертной комиссии должно быть указано:

- а) фамилия, имя, отчество Клиента;
- б) обоснование требования о формировании Экспертной комиссии;
- в) почтовый адрес, на который необходимо будет направить ответ.

К заявлению Клиента прикладываются соответствующие документы и материалы.

10.7.9. Заявление подписывается собственноручной подписью Клиента и передается Управляющей компании способом, подтверждающим вручение корреспонденции.

10.7.10. После получения Управляющей компанией заявления о несогласии Клиента с отказом в удовлетворении претензии и требованием о формировании Экспертной комиссии, участвующими в разрешении конфликтной ситуации в сроки, предусмотренные внутренними документами Управляющей компании, должна быть сформирована Экспертная комиссия.

10.7.11. Управляющая компания направляет Клиенту на адрес, указанный в соответствующем заявлении, уведомление о результатах рассмотрения заявления, составленное в произвольной форме, подписанное уполномоченным лицом и содержащее результаты рассмотрения заявления Клиента и перечень документов и материалов, которые должен представить Клиент для рассмотрения Экспертной комиссией конфликтной ситуации, если такие документы не были предоставлены ранее.

10.7.12. Экспертная комиссия рассматривает конфликтную ситуацию на территории Управляющей компании. Все документы и материалы, необходимые для рассмотрения конфликтной ситуации и запрошенные Управляющей компанией у Клиента, должны быть направлены Клиентом на адрес местонахождения Управляющей компании.

10.7.13. Управляющая компания может обратиться к оператору, осуществляющему рассылку SMS-сообщений с кодами подтверждения, с целью подтверждения доставки соответствующих SMS-сообщений. О регламентированных оператором сроках проведения таких мероприятий Управляющая компания информирует Экспертную комиссию.

10.7.14. Экспертная комиссия вправе запросить у Клиента, а Клиент, соответственно, обязан предоставить Экспертной комиссии документально обоснованные объяснения и (или) доказательства по каждому вопросу, изложенному в заявлении.

10.7.15. Экспертная комиссия вправе затребовать от Сторон, а Стороны обязаны предоставить документы, вещественные или иные доказательства, которые необходимы для всестороннего рассмотрения конфликтной ситуации.

10.7.16. Экспертная комиссия вправе затребовать от Сторон привлечение независимых экспертов.

10.7.17. Экспертная комиссия рассматривает конфликтные ситуации, связанные с подлинностью Электронного документа и/или ЭП, руководствуясь данными из Электронного журнала, а также документами, полученными ею по результатам обращения к оператору рассылки SMS-сообщений.

10.7.18. Рассмотрение спора производится Экспертной комиссией на основании всех предоставленных документов и доказательств.

10.7.19. Выводы, к которым пришла Экспертная комиссия, должны основываться на предоставленных Сторонами документах и материалах и не должны основываться на предположениях. Экспертная комиссия в рамках рассмотрения заявления Клиента не обязана выходить за рамки требований, изложенных в заявлении Клиента, и вправе не использовать информацию и сведения, которые не содержатся в документах и материалах, предоставленных Сторонами, не зависимо от того и могут ли такая информация и сведения оказать влияние на выводы Экспертной комиссии.

10.7.20. Стороны обязаны способствовать работе Экспертной комиссии и своевременно предоставлять все необходимые документы и материалы.

10.7.21. По итогам работы Экспертной комиссии составляется акт в 2 (Двух) экземплярах, который оформляется на бумаге и подписывается всеми членами Экспертной комиссии. В акте в обязательном порядке отражается следующая информация:

- a) дата и место составления акта;
- b) дата и время начала и окончания работы Экспертной комиссии;
- c) состав Экспертной комиссии с указанием фамилий, имен, отчеств, мест работы, занимаемых должностей, исполняемых при обмене электронными документами функциональных ролей, контактной информации и квалификации членов Экспертной комиссии (если применимо);
- d) суть конфликтной ситуации;
- e) копии заявлений Клиента;
- f) перечень документов и материалов, предоставленных Сторонами;
- g) установленные Экспертной комиссией фактические обстоятельства;
- h) мероприятия, проводимые Экспертной комиссией для установления наличия, причин возникновения и последствий возникшей конфликтной ситуации, с указанием даты, времени и места их проведения;
- i) выводы, в том числе об обоснованности или необоснованности претензии Заявителя, в том числе причиненного ущерба, при его наличии, о виновности или невиновности той или иной Стороны, подлинности оспариваемого ЭД, и т.д.;
- j) основания, которые послужили для формирования выводов;
- k) принятые решения и предписываемые Сторонам действия, в том числе о возмещении причиненного реального ущерба;
- l) иные обстоятельства при наличии;
- m) подписи всех членов Экспертной комиссии, а также привлеченных ею экспертов (если привлекались).

10.7.22. Один экземпляр акта Управляющая компания направляет Клиенту по адресу, указанному в его заявлении с требованием о формировании Экспертной комиссии.

10.7.23. По обращению любого из членов Экспертной комиссии может быть выдана заверенная копия акта.

10.7.24. Конфликтная ситуация признается разрешенной по итогам работы Экспертной комиссии, если Стороны удовлетворены выводами, полученными Экспертной комиссией, и не имеют претензий в связи с разрешаемой конфликтной ситуацией.

10.7.25. В случае если конфликтная ситуация признается разрешенной, Управляющая компания оформляет решение об урегулировании конфликтной ситуации. Решение составляется Управляющей компанией в произвольной форме в виде документа на бумажном носителе и выдается по одному экземпляру каждой Стороне. Решение подписывается уполномоченным лицом Управляющей компании.

10.7.26. Стороны договорились, что акт Экспертной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит. А также что решение, оформленное в соответствии с пунктом 10.7.25. Соглашения, является обязательным для Сторон. Стороны обязаны исполнять решение в установленные в таком решении сроки.

10.7.27. Если по итогам разбора конфликтных ситуаций, конфликтная ситуация, спор или разногласие остается полностью или частично неурегулированными, Стороны вправе передать неурегулированный спор и разногласия для рассмотрения в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.


## 11. Заключительные положения

11.1. Если одно или несколько положений Соглашения будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, остальные положения Соглашения признаются действующими и остаются в силе.

11.2. Управляющая компания, в лице Генерального директора Дюдина Сергея Геннадьевича, действующего на основании Устава, подтверждает, что сделала публичную оферту заключить Соглашение совместно с Регистратором.

Дюдин С.Г. /  АО ВТБ Капитал  
Управление активами

11.3. Регистратор, в лице Генерального директора Петрова Константина Сергеевича, действующего на основании Устава, подтверждает, что сделал публичную оферту заключить Соглашение совместно с Управляющей компанией.

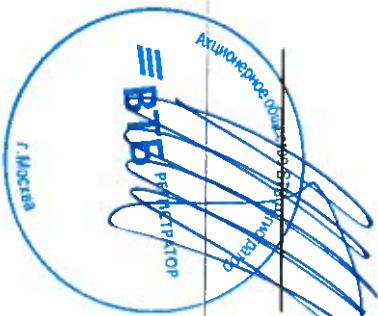
Петров К.С. /  АО ВТБ Капитал  
Регистратор



Пронумеровано, пронумеровано и  
скреплено печатью двадцать (20) листов

Генеральный директор  
АО ВТБ Регистратор

К.С. Петров



Генеральный директор  
АО ВТБ Капитал Управление активами

С.Г. Дюдин

