

# ЗАЩИТА ПОЖИЛЫХ И УЯЗВИМЫХ КЛИЕНТОВ С УМЕНЬШЕННОЙ ЖИЗНЕННОЙ АКТИВНОСТЬЮ

В качестве инвестиционного консультанта ICN Holding несет фидуциарную обязанность всегда действовать в интересах своих клиентов. Эта обязанность включает в себя распознавание и реагирование на проблемы, которые могут возникнуть по мере старения клиента, включая изменения в потребностях и целях клиента, а также его умственных и физических способностях. Насколько это возможно, ICN Holding и консультанты должны стремиться распознавать снижение умственных способностей клиента и действовать для защиты клиентов от предполагаемого финансового пренебрежения или злоупотреблений.

ICN Holding считает всех лиц старше 65 лет «старшими» (пожилыми) клиентами, у которых в настоящее время или в будущем могут быть особые и уникальные потребности, связанные с естественным процессом старения. «Уязвимый взрослый» — это человек старше 18 лет, дееспособность которого ограничена из-за возраста или инвалидности. Все представители и консультанты ICN Holding должны быть внимательны к признакам уязвимости или возрастным потребностям, учитывая, что не все пожилые люди уязвимы, и не все уязвимые взрослые являются пожилыми людьми.

## Общие риски и соображения

### *I. Клиенты пенсионного возраста или приближающиеся к пенсионному возрасту.*

Выход на пенсию — это переходный период для большинства инвесторов. Их финансовые потребности и цели могут меняться, поэтому целесообразно пересмотреть и/или изменить финансовый план или инвестиционную стратегию клиента. Кроме того, выход на пенсию связан с увеличением возраста и, следовательно, с повышенным риском жестокого обращения с пожилыми людьми и снижения их дееспособности. ICN Holding требует, чтобы консультант ICN Holding проверял финансовый план или инвестиционную стратегию пожилого клиента не реже одного раза в год.

### *II. Клиенты, у которых, по мнению ICN Holding, есть возможные проблемы, связанные с ограниченными возможностями или компетентностью.*

Клиенты с ограниченными возможностями могут не понимать своего финансового положения или рекомендаций консультанта. Они могут не помнить или демонстрировать путаницу в отношении сделок и решений, которые они раньше понимали и соглашались с консультантом. Консультанты ICN Holding должны документировать все встречи и общение с клиентом с ограниченными возможностями или проблемами с памятью. Кроме того, консультант должен направить последующие письменные сообщения, в которых суммируется то, что консультант и клиент обсуждали или решили во время предыдущего устного общения.

Клиенты с ограниченными возможностями подвержены мошенничеству по телефону/почте/электронной почте и могут быть использованы членами семьи или другими лицами, пользующимися доверием (новые друзья, помощники по дому или домработницы, другие финансовые специалисты). Когнитивная уязвимость клиента — из-за тяжелого заболевания, изоляции, страха быть брошенным или других состояний — может привести к оказанию неправомерного финансового влияния со стороны члена

семьи или лица, осуществляющего уход. Консультант ICN Holding может столкнуться с трудностями при контакте с клиентом без вмешательства кого-либо другого, или клиент может внезапно потребовать изменения инвестиционной стратегии или определения бенефициара, что консультант сочтет необычным и неуместным.

Консультанту ICN Holding необходимо быстро, чутко и адекватно реагировать на опасения, связанные с ограниченными возможностями клиента. Консультант ICN Holding должен сбалансировать необходимость принятия мер по решению этих проблем с правом клиента на неприкосновенность частной жизни и самоопределение. В тех случаях, когда консультант ICN Holding подозревает, что бывший дееспособный клиент страдает от ограниченных возможностей или финансовых злоупотреблений, консультант должен задокументировать свои опасения в письменной форме, а затем незамедлительно уведомить об этом директора сети и/или офис ICN Holding. По результатам расследования директор/ICN Holding может попытаться связаться с доверенным контактным лицом в чрезвычайных ситуациях, назначенным клиентом при открытии счета. ICN Holding может предпринять другие шаги, которые разрешены законом. Консультант, его спонсор и директор помогают ICN Holding как в расследовании, так и в иных шагах данной процедуры.

### *III. Пожилые или старшие клиенты*

Пожилые люди, независимо от того, имеют ли они ограниченные возможности или нет, подвергаются повышенному риску стать жертвами жестокого обращения с пожилыми людьми. Даже если пожилые или старшие клиенты полностью способны управлять своими финансовыми делами, они могут извлечь выгоду из особого внимания и расширения контактов со стороны своего консультанта по инвестициям. Помимо расширения контактов с клиентами, консультант ICN Holding будет предоставлять печатные материалы более крупным шрифтом. Кроме того, консультант ICN Holding будет стремиться предоставлять дополнительные услуги, такие как образовательные ресурсы по соответствующим темам, таким как финансовая эксплуатация или способы организации и хранения важных финансовых и юридических документов.

#### Запросы клиентов

Все клиентские запросы от лиц, идентифицированных ICN Holding как уязвимых взрослых, должны быть переданы консультанту перед выполнением. В частности, запросы на изменение или добавление бенефициара или доверенности, а также любой запрос от лица, которое кажется растерянным или находится под принуждением, должны подвергаться тщательному рассмотрению и быть хорошо задокументированными, особенно когда выполнение такого запроса может привести к существенному ущербу или потерям средств клиента.

В случае, если клиент самостоятельно выполняет изменение через кастодиана, офис ICN Holding или онлайн-портал для клиентов, консультант клиента не несет ответственности за одобрение или выполнение действия, но, тем не менее, должен делать соответствующие письменные пометки по инициативам Клиента во время регулярного просмотра счетов клиента в поисках моделей необычного или тревожного поведения.

#### Запрет на указание консультанта в качестве бенефициара

ICN Holding запрещает своим консультантам указываться в качестве бенефициара по завещанию или доверительному управлению клиента, не являющимся членами семьи. В случае, если консультант узнает, что клиент назвал или желает назвать консультанта в качестве бенефициара по воле или доверию клиента, не являющегося членом семьи, консультант должно уведомить в письменной форме офис ICN Holding, также своего

спонсора и директора, и сообщить клиенту в письменной форме, что ICN Holding не разрешает консультанту выступать в качестве бенефициара или получать какое-либо имущество от клиента в качестве бенефициара.

#### Инвестиционные рекомендации для пожилых клиентов

По мере того, как клиент стареет и приближается к выходу на пенсию, инвестиционные продукты и рекомендации, которые могли быть подходящими в прошлом, могут больше не отвечать интересам клиента. В результате ICN Holding требует выполнения следующих процедур для каждого клиента старше 65 лет:

- *Повышенная проверка пригодности* – Инвестиционные рекомендации и транзакции на управляемых счетах, в зависимости от обстоятельств, должны проверяться на предмет пригодности ежеквартально или чаще консультантом. Консультант должен документировать каждую проверку, включая ответы на любые вопросы, вызывающие беспокойство.
- *Ограничения по продуктам* – консультантам ICN Holding не разрешено рекомендовать следующие инвестиции или инвестиционные стратегии клиентам старше 65 лет: активы с ограниченным доступом – криптовалюты, акции роста, копеечные акции, АДР; ограниченные стратегии – агрессивная, спекулятивная, агрессивно-умеренная, короткие продажи, краткосрочные инвестиции.
- *Минимальные резервы денежных средств* – Политика ICN Holding заключается в том, что клиенты старше 65 лет поддерживают минимальный денежный резерв, независимо от того, находятся ли они под управлением ICN Holding или нет, в размере не менее 10 прожиточных минимум для нерезидентов США относительно той страны, где проживает такой нерезидент, чтобы обеспечить клиенту достаточную ликвидность в случае чрезвычайной ситуации.
- *Рекомендации, сделанные с учетом текущей и будущей занятости/доходов и расходов на здравоохранение* – Давая инвестиционные рекомендации, ICN Holding требует, чтобы консультанты учитывали текущую и будущую трудовую занятость или доход старшего клиента, а также потенциальные будущие расходы на здравоохранение.
- *Более частые обновления инвестиционных целей* – ICN Holding требует, чтобы консультанты по инвестициям получали обновленную инвестиционную цель или заявление об инвестиционной политике от пожилых клиентов не реже одного раза в год. Кроме того, консультанты должны получить обновленное заявление об инвестиционной политике или инвестиционной цели в течение разумного периода времени после того, как консультант узнает, что в жизни клиента произошли серьезные изменения, такие как крупные медицинские расходы или смерть супруга, независимо от того, когда инвестиционная цель обновлялась в последний раз.

#### Обучение

ICN Holding требует от консультантов прохождения начального обучения на Базовом семинаре, а после – ежегодного обучения по вопросам пожилых и уязвимых клиентов, которое охватывает следующие темы:

- Потребности и риски, с которыми сталкиваются пожилые и уязвимые клиенты,

- Политика и процедуры ICN Holding, касающиеся пожилых и уязвимых клиентов,
- Особенности продукта, которые могут оказать большое влияние на пожилых или уязвимых клиентов, включая штрафы за снятие средств, налоговые последствия, более высокие комиссии, недостаток ликвидности, потерю функций при обмене или передаче,
- Предупреждающие признаки финансовой эксплуатации и как правильно сообщать о предполагаемой финансовой эксплуатации внутри фирмы, а также за ее пределами, если это считается необходимым,
- Важность защиты конфиденциальности и уважения персональных данных клиентов ICN Holding.

#### Предупреждающие признаки финансового злоупотребления/эксплуатации

Консультант ICN Holding может иногда обслуживать клиентов, дееспособность которых ограничена из-за возраста или инвалидности. Эти клиенты подвергаются повышенному риску финансового мошенничества или злоупотреблений со стороны третьих лиц, которые недобросовестно стремятся контролировать или получить активы клиента для своих собственных целей. Возможные признаки финансового злоупотребления, в зависимости от обстоятельств, включают:

- Опекун отказывается детям/родственникам/консультанту по инвестициям в доступе к клиенту;
- Опекун или другое лицо проявляет чрезмерный интерес к финансам или активам пожилого клиента, не позволяет пожилому клиенту говорить за себя или не хочет отходить от пожилого клиента во время разговора;
- Финансовое учреждение (банк, страховая компания, офис ICN Holding) не может напрямую поговорить с пожилым клиентом, несмотря на неоднократные попытки связаться с ним или с ней;
- Необычная активность на счете клиента;
- Изменения во внешности, настроении или взаимодействии клиента с консультантом ICN Holding;
- Невозможно обработать данные и сохранить информацию, которая ранее была доступна от клиента;
- Внезапные изменения в финансовых решениях, которые клиент, похоже, не понимает или не может объяснить;
- Общая путаница в финансовых вопросах или финансовом положении клиента;
- Несоответствие между видимым качеством жизни клиента и тем, что клиент может себе позволить;
- Просьбы внести необратимые изменения или провести транзакцию без разумного объяснения;

- Клиент, желающий обновить бенефициаров своего счета, доверяет или иным образом передает активы приемным детям (а не генетическим детям), доверенному специалисту или новому «другу» или помощнику;
- Клиент хочет назвать или называет консультанта одной из инвестиционной консультационной фирмы (не ICN Holding) в качестве бенефициара по воле или доверию Клиента;
- Переводы счетов, инвестиций или доходов другому лицу, пока клиент находится в больнице;
- Сторонний агент, действующий по доверенности, не действует добросовестно или не в интересах клиента;
- Необъяснимые переводы или снятие средств со счетов третьим лицом;
- Выписки со счетов и другие сообщения, которые, как требует клиент, должны перенаправляться третьей стороне;
- Требование выплаты налогов на «лотерейный выигрыш»;
- Подозрительные подписи на требованиях о выплате средств или других учетных документах;
- Замена давнего адвоката и бухгалтера новым адвокатом/бухгалтером, рекомендуя подозрительные операции или стратегии;
- Существующий/предыдущий консультант для клиента передает свою клиентскую базу (т. е. отношения с клиентами) другому консультанту, а новый консультант обнаруживает, что клиент назвал предыдущего консультанта бенефициаром;
- Утверждение клиента о том, что некоторые или все его активы отсутствуют; или
- Уязвимый клиент находится в романтических отношениях с кем-то, с кем клиент никогда не встречался лично, и при этом:
  - Романтический онлайн-партнер пытается изолировать уязвимого клиента от семьи и друзей;
  - Романтический партнер в Интернете запрашивает неприемлемые фотографии или финансовую информацию, которую можно использовать для шантажа;
  - Просит отправить деньги онлайн-романтическому партнеру, с которым клиент никогда не встречался лично.
- Другие распространенные финансовые мошенничества, с которыми сталкиваются пожилые люди:
  - Мошенничество с потерей права выкупа (закладной или ипотеки по недвижимости). Преступник утверждает, что может мгновенно прекратить процедуру взыскания права выкупа на недвижимое имущество жертвы. В мошенничестве часто жертва передает имущество преступнику, который

заявляет, что жертве будет разрешено арендовать имущество до определенной заранее даты в будущем.

- Мошенничество с государственными грантами. Пострадавшим звонят и утверждают, что правительство выбрало их семью для получения гранта. Чтобы получить деньги, жертва должна предоставить номер своего текущего счета и/или другую личную информацию.
- Мошенничество со стороны сотрудников финансовых учреждений. Преступник звонит жертве, представляясь сотрудником службы безопасности финансового учреждения жертвы. Злоумышленник сообщает жертве, что возникла системная проблема или проводится внутреннее расследование. Жертву просят предоставить свои личные данные в «целях проверки».
- Мошенническая Доверенность. Преступник получает ограниченную или специальную доверенность, в которой указывается, что ему предоставлены законные права на управление средствами на счете.
- Мошенничество с предоплатой или мошенничество «419». Названное в честь соответствующего раздела Уголовного кодекса Нигерии, это мошенничество включает в себя множество схем – почта, электронная почта, факс и телефонные обещания, утверждающие то, что жертва получит процент за свою помощь по схеме, предложенной в переписке.
- Мошенничество с наследством. Жертва получает письмо от «специалиста по поиску недвижимости» или «специалиста по исследованию», в котором говорится о не востребовавшем наследстве, возмещении или конфискации имущества. Жертву заставляют отправить комиссию для получения информации о том, как получить предполагаемый актив.

Благодаря отношениям, установленным между ICN Holding и его клиентами, ICN Holding и его консультант могут оказаться в уникальном положении для выявления потенциальных финансовых злоупотреблений среди уязвимых клиентов. Чтобы консультант ICN Holding мог выявлять и предотвращать необычную или подозрительную активность в отношении счета пожилого клиента или клиента с ограниченными возможностями, консультант ICN Holding должен предпринимать следующие шаги.

#### Назначение доверенного контакта

При установлении отношений с новым клиентом или при встрече с существующим клиентом, консультант ICN Holding должен предложить такому клиенту возможность назначить в письменном виде человека, который будет служить в качестве доверенного контактного лица в случае чрезвычайной ситуации («Доверенное контактное лицо в случае чрезвычайной ситуации») и уполномочить ICN Holding связаться с таким доверенным контактом в экстренных ситуациях в случае необычной активности клиента, любых предупреждающих признаков жестокого обращения с пожилым клиентом и/или невозможности связаться с таким клиентом в течение длительного периода. Представители ICN Holding, помогающие клиенту, должны объяснять важность такого назначения и должны просить всех клиентов назначать такое доверенное контактное лицо на случай чрезвычайной ситуации.

## Временная задержка транзакций и выплат

- В случае, если у консультанта и/или у ICN Holding возникнет «обоснованное подозрение» в том, что существует угроза финансовой эксплуатации уязвимого взрослого клиента или она уже случилась, фирма может (но не обязана) задержать транзакцию или выплату средств, запрошенную уязвимым клиентом. ICN Holding будет предпринимать действия по задержке транзакции или выплаты только в том случае, если есть основания полагать, что клиент подвергается риску неминуемого и/или необратимого ущерба, если запрошенная транзакция или выплата будет исполнена.
- Консультант ICN Holding должен проверить, соответствует ли такая задержка исполнения транзакции или выплаты средств интересам уязвимого клиента в конкретных обстоятельствах.
- Разумное подозрение должно быть основано на внутренней проверке с документально подтвержденными выводами.
- В случае задержки ICN Holding должен уведомить владельцев счетов (за исключением лиц, подозреваемых в предполагаемой эксплуатации) и любые государственные органы, указанные в соответствующем применимом законе.
- Консультант должен продолжить внутреннюю проверку и сообщить о своих выводах по запросу ICN Holding. Консультант и/или ICN Holding должны сохранять копии любых записей, имеющих отношение к любому подозрению или попытке финансовой эксплуатации взрослого/пожилого человека.
- Временная задержка транзакции, если таковая случилась, истечет после (i) внутреннего заключения консультанта и/или ICN Holding о том, что финансовой эксплуатации не происходит, или (ii) через пятнадцать дней после того, как задержка была реализована, если только она не будет продлена по решению государственного органа. В некоторых случаях отсрочка может быть дополнительно продлена или изменена по решению суда.

Если применяется задержка транзакции или выплата средств, ICN Holding и ее консультанты должны действовать добросовестно и проявлять разумную осторожность. Ни одному консультанту ICN Holding не разрешается предпринимать независимые внешние действия, такие как задержка транзакции или уведомление третьей стороны, кроме как по указанию руководства ICN Holding, которое отвечает за организацию и контроль реакции ICN Holding на предполагаемое финансовое злоупотребление или эксплуатацию.

## Отчетность о злоупотреблении и контакты с доверенным контактным лицом в случае чрезвычайной ситуации

- Если консультант ICN Holding подозревает, что может иметь место финансовое насилие или эксплуатация пожилого клиента или клиента с ограниченными возможностями, консультант должен сообщить о своих опасениях в письменной форме в офис ICN Holding. Отчет должен быть подробным и, как минимум, включать факты, вызывающие обеспокоенность, описание отношений лица, общающегося с клиентом, а также любую другую информацию, которая, по мнению сообщающего лица, может иметь отношение к делу.

- Офис ICN Holding рассмотрит отчет и может взять интервью у сообщившего лица, и любого другого консультанта, которые могут обладать знаниями, имеющими отношение к отчету.
- Если офис ICN Holding приходит к обоснованному предположению, что злоупотребления произошли, происходят или будут происходить в будущем, офис ICN Holding напрямую и/или через консультанта:
  - **Может** попытаться связаться с любым человеком, которого клиент ранее назначил доверенным контактом в чрезвычайных ситуациях, но только если доверенный контакт в чрезвычайных ситуациях не подозревается в совершении потенциального злоупотребления;
  - **Может** попытаться связаться с другими специалистами (например, адвокатом, бухгалтером), нанятыми клиентом (при наличии предварительного разрешения);
  - **Может** связаться с квалифицированным кастодианом счета(ов) клиента, управляемых ICN Holding; и
  - **Может** сообщить о подозрении в жестоком обращении пожилых / уязвимых клиентов в государственные органы применимой юрисдикции.

#### Иммунитет от юридического преследования

В соответствии с Законом о безопасности пожилых людей отдельным лицам и «закрытым финансовым учреждениям» предоставляется иммунитет от ответственности в гражданских делах и административных действиях при раскрытии информации о предполагаемой финансовой эксплуатации пожилых и/или уязвимых лиц. Иммунитет для целей Закона о безопасности пожилых людей распространяется только на раскрытие информации о клиентах в возрасте 65 лет и старше. Консультантам по инвестициям по-прежнему следует обращаться к применимым законам, поскольку некоторые из них также предусматривают защиту от раскрытия информации об «уязвимых» клиентах. Существует несколько различных наборов требований, которые должны быть выполнены для того, чтобы физическое лицо и организация (консультант по инвестициям, BD, банк и т. д.) получили иммунитет в соответствии с этим законом.

#### Индивидуальный иммунитет

- Лицо, раскрывающее информацию, должно пройти обучение по вопросам финансовой эксплуатации.
- На момент раскрытия информации лицо должно было работать в качестве «консультанта зарегистрированного финансового учреждения».
- Лицо, раскрывающее информацию, должно также сделать это добросовестно и с разумной осторожностью, включая разумные усилия, чтобы избежать публичного раскрытия информации, кроме как соответствующему органу по применимому законодательству.

#### Иммунитет финансовых учреждений

- Лицо, раскрывающее информацию, должно работать в или связано с финансовым учреждением, на которое распространяется действие право

регистрации и применимое законодательство. Лицо, раскрывающее информацию, также должно быть руководителем или консультантом соответствующего финансового учреждения.

- До момента раскрытия информации учреждение должно было провести обучение по выявлению и сообщению о финансовой эксплуатации.

Содержание обучения, необходимое для иммунитета

- Обучение должно научить людей тому, как правильно выявлять финансовую эксплуатацию старших/пожилых/уязвимых лиц, относительно которых сообщается о предполагаемой эксплуатации.
- В ходе обучения должна обсуждаться необходимость защиты конфиденциальности и уважения добросовестности всех клиентов соответствующего финансового учреждения.
- Обучение также должно соответствовать должностным обязанностям лица, проходящего обучение.
- Обучение новых консультантов должно проводиться на первичных семинарах (Базовых семинарах) и повторно не позднее, чем через год после предыдущего обучения.
- Всякий раз, когда консультант проходит обучение, это должно быть задокументировано.