

Утвержден
Советом директоров
ООО УК «Парма-Менеджмент»
Протокол № 14/19 от «25» ноября 2019 г.

ПРАВИЛА

взаимодействия

Общества с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Парма-Менеджмент» с получателями финансовых услуг

(вступает в силу с 01 декабря 2019года)

Пермь, 2019 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила взаимодействия ООО УК «Парма-Менеджмент» с получателями финансовых услуг (далее - Правила) разработаны 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 и описывают основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (далее-Стандарт), устанавливают требования, которыми ООО УК «Парма-Менеджмент» (далее – Управляющий) должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности

1.2. Настоящие Правила распространяются на деятельность Управляющего, действующего в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами.

1.3. Настоящие Правила не распространяется на деятельность Управляющего по доверительному управлению инвестиционными резервами акционерных инвестиционных фондов, доверительному управлению паевыми инвестиционными фондами, доверительному управлению средствами пенсионных накоплений, доверительному управлению средствами пенсионных резервов негосударственных пенсионных фондов, а также на деятельность по управлению ценными бумагами, если она связана исключительно с осуществлением управляющим прав по ценным бумагам.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

Управляющий – ООО УК «Парма-Менеджмент», действующее в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами.

Финансовая услуга - доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

Договор доверительного управления - договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между управляющим и получателем финансовых услуг;

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющим договор доверительного управления;

Получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления;

Место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис управляющего, и (или) сайт управляющего в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»).

Жалоба — просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных управляющим;

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

1.5. Управляющий осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

1.6. Управляющий при осуществлении деятельности по управлению ценными бумагами соблюдает приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.7. Управляющий не злоупотребляет своими правами и (или) не ущемляет интересы клиентов.

1.8. Управляющий при осуществлении профессиональной деятельности не устанавливает приоритет интересов одного клиента или группы клиентов перед интересами другого клиента (других клиентов).

2. Правила предоставления информации получателям финансовых услуг

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

о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании управляющего в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе управляющего, а также об используемом знаке обслуживания (при наличии);

об адресе управляющего, адресах офисов управляющего, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта управляющего в сети «Интернет»;

о лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

об органе, выдавшем лицензию на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами (его наименование, адрес и телефоны);

о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг; |

об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью управляющего;

о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах управляющего, в том числе оказываемых управляющим за дополнительную плату;

о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;

о способах и адресах направления обращений (жалоб) управляющему, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью управляющего;

о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);

о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления, в том числе в результате внесения управляющим изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления.

2.3. При заключении договора доверительного управления управляющий уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления. Информирование получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках.

Декларация о рисках предоставляется получателю финансовых услуг в соответствии с внутренним документом, действующим у Управляющего.

Действующая редакция декларации о рисках должна быть доступна любым заинтересованным лицам на сайте управляющего в сети «Интернет» https://p-fondy.ru/confide_management/disclosure_du/.

2.4. Информация, размещенная на сайте Управляющего в сети «Интернет», круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт управляющего в сети «Интернет» не доступен для посещения.

Информация является доступной получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.5. Управляющий предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 настоящих Правил, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором-третьем настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения управляющим такого запроса.

Заверенная копия договора доверительного управления, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора доверительного управления, должны быть предоставлены в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного управляющему в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора доверительного управления, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Отчеты о деятельности управляющего предоставляются в порядке и сроки, предусмотренные договором доверительного управления.

2.6. Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не превышает затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе заверяются уполномоченным лицом управляющего.

2.7. Распространение информации управляющим, в том числе реклама услуг, основывается на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.8. Управляющий не предоставляет информацию, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора доверительного управления, а также информацию, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

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

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению управляющего предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

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

2.10. Управляющий обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором доверительного управления.

2.11. Управляющий предоставляет получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. Установление личности (аутентификации) клиента в случае обмена информацией между управляющим и клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором доверительного управления.

3.2. Управляющий не препятствует осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.3. Управляющий обеспечивает высокое качество консультирования получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору доверительного управления.

3.4. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, управляющий обеспечивает прием документов от получателей финансовых услуг уполномоченным сотрудником управляющего в объеме, порядке и на условиях, установленных договором доверительного управления, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

4. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

4.1. Управляющий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.3 настоящих Правил.

4.2. Для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) руководителем управляющего определяется уполномоченное лицо, по компетенции в зависимости от содержания обращения (жалобы).

4.3. 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 не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию управляющего, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

4.4. Управляющий принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте управляющего в сети «Интернет»), а также почтовым отправлением по адресу местонахождения управляющего. Получатель финансовых услуг уведомляется о получении управляющим обращения (жалобы) способом, которым поступило обращение (жалоба).

4.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) управляющий документально фиксирует:

дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

тематику обращения (жалобы);

дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

4.6. Управляющий обязан принять решение по полученной им жалобе и направить ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения управляющим. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются управляющим по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Управляющий обязан ответить на поступившее обращение в течение 30 календарных дней со дня его получения.

Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба).

4.7. Управляющий вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг.

4.8. Письменный ответ получателю финансовых услуг о результатах рассмотрения обращения (жалобы) должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России и ФСФР России, внутренних документов Управляющего, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

4.9. Ответ на обращение (жалобу) подписывает лицо, исполняющее обязанности руководителя Управляющего

4.10. Управляющий ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших управляющему за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

5. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров

5.1. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления, претензия в день ее поступления управляющему передается сотруднику, ответственному за юридическое сопровождение деятельности управляющего (далее – юрист).

5.2. Юрист в течение 5-ти рабочих дней с момента получения претензии изучает изложенные в ней требования. При обоснованности данных требований юрист направляет соответствующей службе (в зависимости от предмета претензии) заключение с предложением устранения нарушений, совместно с соответствующей службой готовит ответ на претензию.

5.3. При необоснованности требований, изложенных в претензии, юрист в течение 5-ти рабочих дней с момента ее получения совместно с ответственным исполнителем готовит мотивированный ответ на претензию.

5.4. Ответ на претензию отправляется заказным письмом, либо вручается под расписку в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения.

5.5. При невозможности урегулирования спора с получателем финансовых услуг, в том числе при получении искового заявления юрист совместно с соответствующей службой (в зависимости от предмета спора) производит подготовку материалов дела к судебному разбирательству.