

Утвержден
Советом директоров
ООО УК «Парма-Менеджмент»

Протокол № 04/2023 от «31»марта 2023 г.

ПРАВИЛА

взаимодействия

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

(вступает в силу с 01 апреля 2023года)

Пермь, 2023 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 (в новой редакции), Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов и описывают основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (далее-Стандарт), устанавливают требования, которыми ООО УК «Парма-Менеджмент» (далее – Общество) должно руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности

1.2. Настоящие Правила распространяются на деятельность Общества по управлению ценными бумагами на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг, а также на деятельность по управлению паевыми инвестиционными фондами на основании лицензии управляющей компании.

1.3. Настоящие Правила не распространяется на деятельность Общества 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:

Общество – ООО УК «Парма-Менеджмент», действующее в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, действующее в качестве управляющей компании на основании лицензии управляющей компании на управление инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами.

Финансовые услуги Общества:

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

- доверительное управление паевым инвестиционным фондом на основании лицензии управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

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, а также договор доверительного управления паевым инвестиционным фондом, заключаемый между Обществом и получателем финансовых услуг.

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Обществом договор доверительного управления, владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда.

Получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда.

Место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления с Обществом, оказания финансовых услуг, место приема заявок на приобретение и погашение инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Общества, и (или) сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»).

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

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

1.5. Общество осуществляет оказание финансовых услуг разумно и добросовестно.

1.6. Общество при оказании финансовых услуг соблюдает приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

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

1.8. Общество 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 в личном кабинете владельцев инвестиционных паев, в специальном разделе на сайте Общества в сети «Интернет») Общество предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

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

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

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

- о лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, включая номер, дату принятия решения о предоставлении лицензии и срок действия лицензии;

- об органе, выдавшем лицензию на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами и лицензию на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами (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 Общества;

- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах Общества, в том числе оказываемых Обществом за дополнительную плату, о размерах комиссий, которые будет оплачивать получатель финансовой услуги, а также о возможных дополнительных расходах;

- 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) Обществу, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Общества;

- 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 Обществом изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления.

2.3. При заключении договора доверительного управления Общество 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 Правилами предоставления Учредителям управления (Клиентам) Общества Декларации о рисках, связанных с осуществлением деятельности по управлению ценными бумагами, действующими в Обществе.

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

Положения абзацев 2 и 3 настоящего пункта не распространяются на финансовую услугу Общества по доверительному управлению паевым инвестиционным фондом на основании лицензии управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами. Информация о рисках содержится в тексте правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, с которыми получатель финансовой услуги знакомится до приобретения инвестиционных паев.

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

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

2.5. Общество 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 Общества, размере либо порядке расчета скидок и надбавок при погашении и приобретении инвестиционных паев 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 Обществом такого запроса.

Заверенная копия договора доверительного управления, в том числе правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, 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 Обществу 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 Общества 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 Общества.

2.7. Распространение информации Обществом, и третьим лицом, действующим по его поручению, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, основывается на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.8. Общество 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 Общества 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, Общество руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

2.10. Общество 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. Общество 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 Обществом и клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете владельца инвестиционных паев) или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором доверительного управления, в том числе правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом, иными договорами, и (или) внутренними документами Общества.

3.2. Общество 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. Общество 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, Общество обеспечивает прием документов от получателей финансовых услуг уполномоченным сотрудником Общества в объеме, порядке и на условиях, установленных договором доверительного управления (правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом), в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

4. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

4.1. Общество 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 Общества определяется уполномоченное лицо, по компетенции в зависимости от содержания обращения (жалобы).

4.3. Общество 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 Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, 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 Общества, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

4.4. Общество принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством заполнения формы в личном кабинете владельцев инвестиционных паев, в специальном разделе на сайте Общества в сети «Интернет»), а также почтовым отправлением по адресу местонахождения Общества. Получатель финансовых услуг уведомляется о получении Обществом обращения (жалобы) способом, которым поступило обращение (жалоба).

4.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Общество 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. Общество обязано 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 Обществом. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Обществом 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.

Общество обязано 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. Общество вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг с указанием срока их предоставления.

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 Общества, 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 Общества.

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 (правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом), претензия в день ее поступления Обществу передается сотруднику, ответственному за юридическое сопровождение деятельности Общества (далее – юрист).

5.2. Юрист в течение 10-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 10-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 15 (Пятнадцати) 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.

6. Требования к работникам, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

6.1. На должность работника Общества, ответственного за непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг назначается лицо с высшим специальным образованием, опытом работы в сфере финансовых рынков не менее года, соответствующее требованиям к деловой репутации и квалификации, устанавливаемым Банком России для специалистов финансового рынка, выполняющих соответствующие задачи и функции.

6.2. Общество обеспечивает работника информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором, должностной инструкцией и внутренними документами Общества.

6.3. Для обеспечения высокого уровня профессионализма работника, ответственного за непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, Общество проводит регулярное обучение в соответствии с Порядком проведения обучения и проверки квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, который утверждается приказом Генерального директора Общества.