

**УТВЕРЖДЕНЫ**

Приказом Директора

ООО «ИК «Инвестлэнд»

№ 05-06-23/1-ОД от «05» июня 2023 г.

Директор

\_\_\_\_\_ (Вагизов И.Н.)

**ПРАВИЛА**

**взаимодействия ООО «ИК «Инвестлэнд» с получателями финансовых услуг**

*(вступает в силу с 09 июня 2023года)*

Пермь, 2023 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила взаимодействия ООО «ИК «Инвестлэнд» 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 инвестиционных советников" (утв. Банком России, протокол от 08.12.2022 N КФНП-43) (далее – Базовый стандарт), устанавливают требования, которыми ООО «ИК «Инвестлэнд» (далее – Общество) должно руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности

1.2. Настоящие Правила распространяются на деятельность Общества по инвестиционному консультированию, оказываемую в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг.

1.3. В настоящем Правилах используются следующие термины и определения:

**Финансовая услуга Общества** – консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций (далее – ИИР).

**Договор об инвестиционном консультировании** (далее – **Договор**) - договор об оказании консультационных услуг, заключаемый между Обществом и получателем финансовых услуг, в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках которого Общество предоставляет ИИР.

**Клиент** - юридическое или физическое лицо, заключившее с Обществом договор об инвестиционном консультировании.

**Получатель финансовых услуг** - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор об инвестиционном консультировании.

**Место обслуживания получателей финансовых услуг** - место, предназначенное для заключения договоров об инвестиционном консультировании с Обществом, оказания финансовых услуг, место приема документов, связанных с оказанием финансовой услуги, в том числе офис Общества, и (или) сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), указанный в едином реестре инвестиционных советников.

**Обращение (жалоба)** - направленная получателем финансовых услуг Обществу просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Обществом требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Общества, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также предложение или заявление..

1.4. Общество осуществляет оказание финансовых услуг разумно и добросовестно.

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

1.6. Общество не злоупотребляет своими правами и не ущемляет интересы клиентов.

1.7. 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 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;

об используемом Обществом знаке обслуживания (при наличии);

о дате внесения сведений об Обществе в единый реестр инвестиционных советников;

о членстве Общества в саморегулируемой организации с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адреса сайта саморегулируемой организации в сети "Интернет" и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;

о применяемом Обществом базовом стандарте защиты прав и интересов получателей услуг инвестиционных советников;

об адресе Общества, указанном в едином государственном реестре юридических лиц, адресах офисов Общества, номере контактного телефона Общества, адресе электронной почты Общества (при наличии), адресе официального сайта Общества в сети "Интернет";

о финансовых услугах, оказываемых Обществом на основании договора об инвестиционном консультировании;

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

о размерах платы за оказание Обществом финансовых услуг;

о договорах с третьими лицами, предусматривающими выплату вознаграждения за предоставление клиентам ИИР;

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

о способах и адресах направления получателями финансовых услуг обращений (жалоб) Обществу, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью инвестиционных советников;

о способах защиты прав получателей 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 перечне оснований для отказа в рассмотрении обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, перечисленных в пункте 5.6 Базового стандарта;

в случае использования Обществом программ для электронно-вычислительных машин, посредством которых осуществляется предоставление ИИР, Общество информирует клиента о порядке действий получателя финансовых услуг по обновлению в программе информации, влияющей на определение его инвестиционного профиля в случае, если программа предоставляет такую возможность, либо об отсутствии такой возможности.

2.2. До предоставления иных документов при заключении Договора, Общество предоставляет получателю финансовой услуги следующую информацию об условиях Договора:

уведомление о том, что предметом Договора является оказание консультационных услуг в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами путем предоставления ИИР;

уведомление о том, что предоставляемый перечень информации о Договоре является минимальным, предоставляется в соответствии с законодательством РФ, не заменяет собой все условия Договора, а также необходимость ознакомиться с полным текстом Договора;

указание на то, что финансовая услуга является возмездной, а также указание на внутренние документы Общества и условия Договора, содержащие порядок определения и уплаты вознаграждения Обществу;

перечень используемых Обществом программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются ИИР (в случае, если Договором предусмотрено предоставление ИИР посредством программ для электронных вычислительных машин), а также указание на адрес (адреса) сайта (сайтов) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором (которых) размещены такие программы (в случае размещения в сети "Интернет");

полное или сокращенное наименование брокеров, преобразование ИИР в поручение которым возможно автоматизированным способом с использованием программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются ИИР (в случае, если Договором предусмотрено предоставление ИИР посредством программ для электронных вычислительных машин, которые позволяют автоматизированным способом преобразовать предоставленную ИИР в поручение брокеру на совершение сделки с финансовыми инструментами, предусмотренными ИИР, без непосредственного участия клиента Общества);

сведения об отсутствии обязанности Общества осуществлять оценку соответствия инвестиционного портфеля клиента инвестиционному профилю клиента (далее - мониторинг инвестиционного портфеля) в соответствии с Договором, а также уведомление клиента о необходимости самостоятельно осуществлять мониторинг инвестиционного портфеля;

сведения о форме и способе передачи ИИР Обществом клиенту;

уведомление о том, что ИИР предоставляются в соответствии с инвестиционным профилем, определяемым Обществом на основании сведений, предоставленных клиентом;

сведения о возможности возникновения конфликта интересов в случаях, указанных в абзацах шестом и седьмом пункта 3.13 Указания Банка России от 17 декабря 2018 года N 5014-У "О порядке определения инвестиционного профиля клиента инвестиционного советника, о требованиях к форме предоставления ИИР и к осуществлению деятельности по инвестиционному консультированию" (далее - Указание 5014-У), включая прямое указание на зависимость Общества и (или) его ИИР от интересов третьих лиц (при наличии):

в случае заключения Обществом договоров с третьими лицами, предусматривающих выплату вознаграждений за предоставление клиентам ИИР;

в случае заключения Обществом договоров с третьими лицами, предусматривающих выплату вознаграждения Обществу, и (или) предоставление иных имущественных благ, и (или) освобождение от обязанности совершить определенные действия, в случае совершения клиентами и (или) за их счет действий, ИИР.

срок действия Договора.

2.3. До предоставления иных документов при заключении Договора, Общество уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с исполнением Договора. 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 ООО «ИК «Инвестлэнд» получателю финансовых услуг информации об условиях Договора об оказании услуг инвестиционного консультирования, Декларации Инвестиционного советника об общих рисках, связанных с осуществлением операций на рынке ценных бумаг, Декларации Инвестиционного советника о рисках, связанных с оказанием услуг по инвестиционному консультированию, действующими в Обществе.

Действующая редакция декларации о рисках должна быть доступна любым заинтересованным лицам на сайте Общества в сети «Интернет».

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 пунктах 2.1, 2.2., 2.3. 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.

Заверенная копия Договора, документы, подтверждающие ознакомление клиента с перечнем ценных бумаг, сделок с финансовыми инструментами, в отношении которых Обществом оказываются услуги по инвестиционному консультированию (при наличии), документы, подтверждающие ознакомление клиента с информацией о возможности возникновения расходов на выплату вознаграждений брокеру, управляющему, депозитарию, регистратору, организатору торговли, клиринговой организации в связи с исполнением ИИР, документы, содержащие информацию о клиенте, справки об инвестиционном профиле клиента, документы и (или) аудиозаписи, содержащие согласие клиента с его инвестиционным профилем (инвестиционными профилями), а также указание даты и времени получения Обществом согласия клиента с инвестиционным профилем клиента должны быть предоставлены в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Обществом в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора об инвестиционном консультировании, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Заверенная копия положения об определении инвестиционного профиля, копия внутреннего документа, предусматривающего меры по выявлению и контролю конфликта интересов при осуществлении деятельности по инвестиционному консультированию, а также по предотвращению его последствий, должны быть предоставлены в течение пятнадцати календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Обществу в любое время, но не позднее пяти лет с даты их отмены или признания утратившими силу.

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, 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.

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.

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. Общество не препятствует к 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.

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.

### **4. Рассмотрение обращений (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, а также за исключением запросов, предусмотренных пунктом 3.20 Указания 5014-У.

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 том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;

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 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 полученному обращению (жалобе) и направить ответ в течение 30 календарных дней со дня получения обращения (жалобы) на бумажном носителе или в электронной форме. 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, 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, 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, за исключением работников, в чьи обязанности входит осуществление деятельности по инвестиционному консультированию, назначается лицо с образованием не ниже среднего общего.

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 Директора Общества.