

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом Директора

ООО «ИК «Инвестлэнд»

№ 24-06-24/1-ОД от «24» июня 2024 г.

Директор

_____ (Вагизов И.Н.)

ПРАВИЛА

взаимодействия ООО «ИК «Инвестлэнд» с получателями финансовых услуг

(вступает в силу с 01 июля 2024года)

Пермь, 2024 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), Федеральным законом от 22.04.1996 N 39-ФЗ (ред. от 11.03.2024) "О рынке ценных бумаг" и 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 - направленная получателем финансовых услуг Обществу просьба, жалоба, предложение или заявление, связанное с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

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 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 обязано рассмотреть обращение физического или юридического лица (далее – заявитель), связанное с осуществлением Обществом деятельности по инвестиционному консультированию.

4.2. Общество не дает ответ на обращение по существу в следующих случаях:

в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;

текст обращения не поддается прочтению;

текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных абзацами 2 - 5 настоящего пункта, Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.7 настоящих Правил, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.3. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.7 настоящих Правил.

4.4. Общество обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу места нахождения Общества, а также направленных на адрес электронной почты Общества, посредством обращения в системе «Личный кабинет» или в специальном разделе на сайте Общества в сети «Интернет». Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

4.5. В отношении каждого поступившего обращения Общество документально фиксирует:

дату регистрации и входящий номер обращения;

в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование заявителя, от имени которого направлено обращение;

тематику обращения;

дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение;

дату и исходящий номер уведомления о продлении срока, в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения.

4.6. Общество обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению директора, заместителя директора или уполномоченного ими лица, Общество вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

4.7. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным

условиями договора, заключенного между Обществом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

4.8. Общество и его должностные лица не используют иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 22.04.1996 N 39-ФЗ (ред. от 11.03.2024) "О рынке ценных бумаг", и не разглашают в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.9. В случае поступления в Общество из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Общество обязано рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего раздела, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим разделом, в день их направления заявителю.

4.10. В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Общество направляет копии ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является Общество на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 04.08.2023 № 442-ФЗ, в день направления ответа на обращение заявителю

4.11. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

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. Претензии, поступившие от получателей финансовых услуг, подлежат рассмотрению Обществом в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил.

5.3. 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.