



«ПРИНЯТО»

**Решением единственного участника
№ ДВ/9-1 от «20» января 2022 г.**

Вступает в силу с «24» января 2022 г.

**ПРАВИЛА
взаимодействия с потребителями финансовых услуг, в
том числе не являющихся квалифицированными
инвесторами, при предоставлении финансовых услуг
ООО ИК «Прайвет Капитал»**

г. Москва, 2022 г.

Настоящие «Правила взаимодействия с потребителями финансовых услуг, в том числе не являющихся квалифицированными инвесторами, при предоставлении финансовых услуг ООО ИК «Прайвет Капитал» (далее – Правила) определяет основные принципы в области защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг (продуктов) ООО ИК «Прайвет Капитал» и устанавливает требования, которыми руководствуется ООО ИК «Прайвет Капитал», осуществляя реализацию как собственных финансовых услуг (продуктов), так продукты третьих лиц, предоставляемые на агентской, комиссионной и иной договорной основе.

Настоящие Правила действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

К отношениям по осуществлению отдельных видов деятельности ООО ИК «Прайвет Капитал», для которых федеральными законами или иными нормативными правовыми актами предусмотрены специальные условия их осуществления, положения настоящих Правил применяются в части, не противоречащей таким нормативным правовым актам. В случае изменения законодательства Российской Федерации настоящие Правила действует в части, не противоречащей вновь принятым нормативным актам.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе используются следующие понятия и определения:

Инвестиционная услуга (продукт) НФО – реализуемая организацией потребителю финансовая услуга (продукт) НФО, связанная с приобретением и продажей ценных бумаг, производных финансовых инструментов, активов и иных инвестиций в ходе операций по вложению капитала.

Информация о финансовой услуге (продукте) НФО – любые сведения о финансовой услуге (продукте) НФО, подлежащие раскрытию потребителю услуги(продукта) в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними документами организации, а также требованиями настоящих Правил.

Кредитная организация – организация, обязующаяся на основании соглашений, заключенных с НФО, за вознаграждение совершать по поручению НФО действия от своего имени, но за счет НФО, либо от имени и за счет НФО по реализации финансовых услуг (продуктов) (далее также – продажи) НФО потребителям услуг (продуктов) НФО продукта НФО, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях.

Мисселлинг – недобросовестная практика продаж потребителям финансовых услуг (финансовых продуктов), основанная на ограничении, необоснованном усложнении и (или) искажении предоставляемой потребителю информации о функциях и характеристиках финансовых услуг (финансовых продуктов), сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях их предоставления.

НФА – Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА), членом которой является Организация.

Некредитная финансовая организация – любая финансовая организация, не являющаяся кредитной организацией (далее также – НФО).

Обращение – направленное в организацию потребителем услуги(продукта) НФО либо его представителем (правопреемником) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа, или поданное через уполномоченный контактный центр организации заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся реализации ему финансовых услуг(продуктов) НФО

Организация – Обществом с ограниченной ответственностью Инвестиционная компания «Прайвет Капитал» (ООО ИК «Прайвет Капитал»), осуществляющий профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг.

Органы управления Организации – единоличный исполнительный орган, участники ООО ИК «Прайвет Капитал»

Получатель (Потребитель) финансовых услуг (продуктов) НФО – любое дееспособное физическое лицо, обратившееся в организацию с намерением приобрести финансовую услугу (продукт) НФО, получившее или получающее финансовую услугу (продукт) НФО для личных, семейных, домашних

и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Риск – вероятность возникновения у потребителя финансовой услуги (продукта) непредвиденных финансовых потерь, в том числе неполучение ожидаемой прибыли, дохода или имущества, денежных средств и других ресурсов в связи с осуществлением финансовой услуги (продукта) НФО.

Финансовая услуга (продукт) НФО – любой финансовый продукт или финансовая услуга, реализуемая потребителю услуги (продукта) НФО в соответствии с требованиями действующего законодательства, уставными документами и имеющейся лицензией (разрешением).

Применяемые в документе понятия и определения, не приведенные в настоящем разделе, используются в соответствии с понятиями и определениями, содержащимися в законодательстве Российской Федерации о ценных бумагах, нормативными актами в сфере финансовых рынков, а также внутренними документами Организации.

2. Цели Правил взаимодействия с потребителями финансовых услуг, в том числе не являющихся квалифицированными инвесторами, при предоставлении финансовых услуг

- предупреждения мисселинга и иных недобросовестных практик взаимодействия Организации с потребителями услуг (продуктов) НФО;
- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов потребителей услуг (продуктов) НФО, реализуемых Организацией;
- повышения качества финансовых услуг (продуктов) НФО, реализуемых Организацией;
- обеспечения информационной открытости финансового рынка в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности потребителей услуг (продуктов) НФО о деятельности Организации и содержании финансовых услуг (продуктов) НФО;
- повышения уровня финансовой и инвестиционной грамотности потребителя;
- формирования и поддержания положительного имиджа Организаций среди участников финансового рынка, обеспечения доверия населения к финансовой системе Российской Федерации.

3. Финансовые услуги (продукты) НФО продажи, которых регулируются настоящими Правилами

1. Требования настоящих Правил распространяются на действия Организации по продаже финансовых услуг (продуктов) НФО, которые Организация осуществляет по соглашению с НФО, если иное не предусмотрено пунктом 2 настоящей статьи.

2. Правила продаж организациями отдельных видов реализуемых финансовых услуг (продуктов) НФО, могут быть установлены внутренними и (или) базовыми стандартами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих соответствующие НФО. В этом случае организации при продаже соответствующих финансовых услуг (продуктов) руководствуются указанными правилами.

II. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИНФОРМАЦИИ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ (ПРОДУКТЕ) НФО ПОТРЕБИТЕЛЮ УСЛУГИ (ПРОДУКТА) НФО

4. Принципы раскрытия Организацией информации о финансовой услуге (продукте) НФО

Информация о финансовой услуге (продукте) НФО должна быть:

- достоверной, т.е. соответствовать действующим условиям финансовой услуги (продукта) НФО на дату ее предоставления Организацией потребителю услуги (продукта) НФО;
- полной, т.е. содержать всю необходимую информацию о финансовой услуге (продукте) НФО, которую Организация как агент должна предоставить потребителю услуги (продукта) НФО в соответствии с требованиями НФО, действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;
- достаточной, т.е. позволяющей потребителю услуги (продукта) НФО оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга (продукт) НФО подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги (продукта) НФО, результаты которой он получит, включая последствия неисполнения обязательств сторонами;

- четкой, не содержать двусмысленных выражений;
- понятной, т.е. содержащей соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом потребителю услуги (продукта) НФО, специальной финансовой терминологии, допускающей искажение смысла информации или иным образом допускающей неоднозначное толкование свойств финансовых услуг (продуктов) НФО;
- доступной, т.е. обеспечивающей недискриминационный характер доступа к информации потребителей услуг (продуктов) НФО на равных правах и в равном объеме, а также в форме, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России;
- бесплатной.

Не допускается предоставление потребителю услуги (продукта) НФО информации, не соответствующей указанным требованиям, а также ложной и искажённой.

Не допускается требование совершения дополнительных действий от потребителя услуги (продукта) НФО при получении информации о финансовой услуге (продукте) НФО, не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

5. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг (продуктов) НФО

1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (продуктов) НФО (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Организации в сети «Интернет», в личном кабинете либо мобильном приложении) Организация предоставляет получателям финансовых услуг (продуктов) НФО для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Организации в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе брокера, а также изображение знака обслуживания (при наличии);
- об адресе Организации, адресах офисов Организации, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Организации в сети «Интернет»;
- о лицензиях Организации, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию (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 Организации;
- о финансовых услугах (продуктах) НФО, оказываемых Организацией, и дополнительных услугах, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- о порядке получения финансовой услуги (продукте) НФО, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг (продуктов) НФО для ее получения;
- о способах и адресах направления обращений (жалоб) в Организацию, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Организации;
- о способах защиты прав получателя финансовых услуг (продуктов) НФО, 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 получения финансовой услуги (продукте) НФО, в том числе в результате внесения Организацией изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре получения финансовой услуги (продукта) НФО.

2. Если финансовые услуги (продукт) НФО предлагаются Организацией в том же помещении, на том же сайте в сети «Интернет» либо мобильном приложении, где кредитными организациями оказываются услуги по открытию банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады, Организация обязана до заключения договора о получении финансовой услуги (продукта) НФО с получателем финансовых услуг (продукта) НФО проинформировать его о том, что:

- оказываемые Организацией финансовые услуги(продукты) НФО не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;
- денежные средства, передаваемые по договору о получении финансовой услуги (продукта) НФО, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

3. До заключения договора о получении финансовой услуги (продукта) НФО Организация раскрывает получателю финансовых услуг(продукта) НФО сведения о финансовой услуге (продукте) НФО, подлежащие раскрытию потребителю услуги(продукта) в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними и (или) базовыми стандартами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих соответствующие НФО.

6. Общая информация, предоставляемая Организацией потребителю услуги (продукта) НФО об агентских соглашениях

1. Способами, указанными в статье 5 настоящих Правил, Организация размещает следующую информацию:

1) о наличии у Организации соглашения с одной или с несколькими НФО, а также о пределах полномочий Организации по соглашению с НФО при оказании финансовых услуг (продуктов) НФО от имени каждой НФО;

2) об услугах (продуктах) НФО, от имени которых Организация заключает договоры, а в случае, если Организация имеет соглашения с несколькими НФО, Организация размещает информацию о финансовых услугах (продуктах) НФО с учетом вида услуги, с тем чтобы потребитель услуги(продукта) НФО мог принять обоснованное решение о выборе НФО и о заключении договора.

Если Организация декларирует, что она реализует услуги(продукты) нескольких НФО, а также несколько однородных услуг (продуктов) НФО, она должна представить исчерпывающую информацию о таком НФО и услугах (продуктах) НФО.

Указанная в настоящем пункте информация предоставляется на основании и в соответствии с документами, которые Организации предоставлены соответствующей НФО, чью финансовую услугу (продукт) НФО реализует Организация;

3) контакты НФО, в том числе ссылку на официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» каждой НФО, с которой у Организации заключено соглашение;

4) правила, программы, а также другие материалы, если они являются неотъемлемой частью соглашения с НФО, при условии, что данные материалы не составляют коммерческую или иную охраняемую законом тайну.

2. По требованию потребителя услуги (продукта) НФО Организация обязана передать ему заверенную копию доверенности на сотрудника, который имеет полномочия на заключение договоров от имени НФО, либо на лицо, которое от имени НФО подписало договор с потребителем услуги (продукта) НФО, за исключением случаев, когда при заключении договора составляется документ, подтверждающий передачу денежных средств от потребителя услуги (продукта) НФО Организации.

3. В случае если наименование Организации созвучно с наименованием НФО, Организация дополнительно информирует потребителя услуги (продукта) НФО о том, что Организация и НФО, которое является стороной по договору о предоставлении финансовой услуги(продукта) НФО, являются разными субъектами с самостоятельной ответственностью, не отвечающими по обязательствам друг друга.

4. Организация предоставляет информацию о способах внесудебного разрешения спора, а именно о праве потребителя услуги (продукта) НФО на обращение при возникновении спорных ситуаций по получаемой финансовой услуге (продукту) НФО с претензией в НФО, в том числе через Организацию, которая от имени НФО заключала договор (в случае, если данный процесс взаимодействия предусмотрен соглашением между Организацией и НФО), с заявлением в Банк России и Роспотребнадзор.

В этих целях потребителю услуги (продукта) НФО предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и официальном сайте НФО.

Потребителю услуги (продукта) НФО предоставляется информация о том, что в случае невозможности внесудебного урегулирования спора он вправе обратиться за защитой нарушенных прав в

суд.

5. Организация информирует клиента о праве на отказ от дополнительной финансовой услуги (продукта) НФО и расторжение договора с НФО при условии соблюдения определенного порядка с учетом особенностей конкретной финансовой услуги (продукта) НФО, установленных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

6. Требования о предоставлении информации, предусмотренной настоящей статьей Правил, распространяются на филиалы и иные обособленные подразделения, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации имеют право осуществлять реализацию финансовых услуг (продуктов) НФО.

III. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ИПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ) НФО ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ) НФО

7. Особенности взаимодействия Организации с НФО

1. Организация, являясь членом СРО НФА, обязана включать в соглашение с НФО положения, обязывающие ее как представителя соблюдать требования Стандартов СРО НФА.

2. Организация не вправе включать в текст заключаемых с НФО соглашений нормы, приводящие к ограничению конкуренции на рынке финансовых услуг, навязыванию потребителю услуг (продуктов) НФО условий, невыгодных для него.

3. Организация обязана до момента продажи соответствующей финансовой услуги (продукта) НФО получить от НФО информацию о ее правовом положении, имеющихся разрешениях (лицензиях), членстве в саморегулируемых организациях, прочую необходимую информацию и правоустанавливающие документы, точные сведения о реализуемых финансовых услугах (продуктах) НФО, а также сведения об иных особенностях выполнения своих функций представителя, предусмотренных настоящими Правилами.

4. Заключаемые с НФО соглашения не должны предусматривать возможности Организацией обуславливать приобретение одних финансовых услуг (продуктов) обязательным приобретением других финансовых услуг (продуктов) в заключаемых с потребителями услуг (продуктов) НФО договорах.

5. В целях недопущения двоякого понимания сущности реализуемой финансовой услуги (продукта) НФО Организация обязана обеспечить получение от НФО соответствующих типовых сценариев (инструкций) при осуществлении продажи соответствующих финансовых услуг (продуктов) НФО для сотрудников организации, осуществляющих взаимодействие с потребителями услуг (продуктов) НФО, а также получение ими всей необходимой информации о финансовой услуге (продукте) НФО.

6. Заключаемые Организацией с НФО соглашения должны включать право Организации полагаться на достоверность, полноту и актуальность информации и документов, поступающих от НФО для заключения договоров с потребителями услуг (продуктов) НФО.

7. Организация должна принять меры, направленные на внесение в соглашение с НФО положений, предусматривающих полномочия Организации на получение от потребителей услуг (продуктов) НФО уведомлений об отказе от финансовой услуги (продукта) НФО, а также иных юридически значимых сообщений.

8. В случае получения Организацией от НФО типовых сценариев (инструкций) по взаимодействию с потребителями в рамках продажи финансовых услуг (продуктов) НФО Организация обязана использовать указанные типовые сценарии (инструкции) при осуществлении продажи соответствующих финансовых услуг (продуктов) НФО.

9. Организация с момента принятия решения о выполнении требований настоящих Правил должна принять меры по приведению ранее заключенных с НФО соглашений в соответствие с требованиями настоящей статьи.

8. Принципы взаимодействия Организации с потребителями услуг (продуктов) НФО

1. Основным принципом взаимодействия Организации с потребителями услуг (продуктов) НФО является принцип недопущения недобросовестных практик продаж финансовых услуг (продуктов) НФО.

2. При реализации финансовых услуг (продуктов) НФО Организация должна действовать честно,

добросовестно, разумно и профессионально.

3. В соответствии с принципом информационной доступности потребители услуг (продуктов) НФО надлежащим образом информируются о том, что исполнителем приобретаемой (приобретенной) финансовой услуги (продукта) НФО являются НФО, а также о существенных условиях приобретаемого финансового услуги (продукта) НФО, особенностях взаимодействия между Организацией и НФО в части их реализации.

4. В целях обеспечения принципа справедливой конкуренции, предусматривающего наличие у потребителей услуг (продуктов) НФО возможности сравнивать цены и иные существенные условия приобретаемых финансовых услуг(продуктов) НФО Организация обязана не препятствовать информированию потребителей услуг (продуктов) НФО обо всех существенных условиях и особенностях приобретаемых ими финансовых услуг (продуктов) НФО.

5. В соответствии с принципом территориальной доступности Организация гарантирует потребителям услуг (продуктов) НФО качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от места их нахождения (проживания).

6. Потребителям услуг (продуктов) НФО гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение их обращений и жалоб в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними и (или) базовыми стандартами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих соответствующие НФО и внутренними документами Организации.

7. Взаимодействие с потребителем услуг (продуктов) НФО осуществляется Организацией на основании принципа защиты персональных данных, согласно которому полученная от потребителя услуг(продуктов) НФО информация не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8. Для осуществления взаимодействия с потребителями услуг (продуктов) НФО Организация обеспечивает наличие квалифицированных специалистов, обладающих необходимыми знаниями и умениями, ответственных за взаимодействие с потребителями услуг (продуктов) НФО и организацию потребительского обслуживания.

9. Недопустимость применения в отношении потребителя услуг(продуктов) НФО мисселинга и иных недобросовестных практик

В рамках взаимодействия с потребителями услуг (продуктов) НФО Организация обязана исключить возможность применения в отношении потребителя услуг (продуктов) НФО мисселинга, а также любых иных недобросовестных практик, в том числе:

1) сокрытие информации или предоставление недостоверной, неактуальной информации; совершение сделки без требующегося в силу законодательства Российской Федерации или внутренних документов организации одобрения соответствующих органов Организации; уклонение от передачи потребителю необходимых документов;

2) заключение договоров без учета известной Организации информации, имеющей значение в данной ситуации; непринятие мер, направленных на получение необходимой и достаточной для деловой практики при сходных обстоятельствах информации; совершение сделки без соблюдения требующихся или принятых в Организации внутренних процедур для совершения аналогичных сделок;

3) убеждение потребителя услуг (продуктов) НФО в обязательности заключения договоров или использования платных услуг третьих лиц, либо подписания потребителем услуг дополнительных документов или договоров, которые не являются необходимым элементом приобретаемой финансовой услуги(продукта) НФО;

4) введение потребителя услуг (продуктов) НФО в заблуждение относительно сущности приобретаемой финансовой услуги (продукта) НФО, особенностей и присущих ей рисков, а именно:

- определение при взаимодействии с потребителем услуг (продуктов) НФО через призму другой стандартной финансовой услуги (продукта) НФО, именованное их тождественными, а также сокрытие факта, что непосредственным исполнителем услуги (продукта) является НФО;
- применение в рамках устных рекомендаций, а также предлагаемых потребителю услуг (продуктов) НФО информационных материалов искаженного названия приобретаемой финансовой услуги

(продукта) НФО; недобросовестное информирование потребителя услуги (продукта) НФО относительно наличия гарантий досрочного истребования инвестиционного дохода по услуге (продукту), возможности досрочного истребования денежных средств в полном объеме и предоставление иной информации, не соответствующей действительности;

- предложение потребителю услуг (продуктов) НФО самостоятельно осуществлять поиск необходимой информации и стандартных форм документации, в том числе путем обращения к различным сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- воспрепятствование реализации потребителем услуг (продуктов) НФО права на отказ от приобретения дополнительных продуктов или услуг, в том числе путем формирования негативных прогнозов относительно невозможности заключения с Организацией гражданско-правовых договоров в будущем;
- совершение в отношении потребителя услуг (продуктов) НФО каких-либо действий, направленных на заключение, изменение или расторжение гражданско-правовых договоров с их участием без соответствующего волеизъявления самого потребителя услуг (продуктов) НФО.

10. Требования к сотрудникам Организации, осуществляющим непосредственное взаимодействие с потребителями услуг(продуктов) НФО

1. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) НФО сотрудники Организации применяют следующие стандарты обслуживания потребителей услуг (продуктов) НФО:

- знание реализуемых финансовых услуг (продуктов) НФО, готовность предоставить потребителям услуг (продуктов) НФО исчерпывающую консультацию любому из реализуемых данным сотрудником финансовых услуг (продуктов) НФО;
- умение гармонично сочетать в своей работе качественное обслуживание потребителей услуг (продуктов) НФО и умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении с потребителем услуг(продуктов) НФО, индивидуальный подход;
- открытое и доброжелательное общение с потребителем услуг(продуктов) НФО, направленное на эффективную продажу финансовой услуги(продукта) НФО.

2. При взаимодействии с потребителем услуг (продуктов) НФО сотрудник Организации обязан:

- оперативно и качественно обслуживать потребителя услуг (продуктов) НФО;
- общаться с потребителем услуг (продуктов) НФО предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;
- уважать точку зрения потребителя услуг (продуктов) НФО вне зависимости от того, разделяет он ее или нет; не навязывать потребителю услуг(продуктов) НФО свою точку зрения; не игнорировать его просьбы, вопросы и высказывания;
- использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник Организации уверен в том, что потребитель услуг (продуктов) НФО понимает его; разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;
- перепроверять правильность понимания потребителем услуг(продуктов) НФО сказанного в случае, если у сотрудника Организации нет полной уверенности в том, что потребитель услуг (продуктов) НФО его правильно понял, предлагать потребителю услуг (продуктов) НФО связаться с ним позднее с указанием даты и времени либо предложить альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы потребителя услуг(продуктов) НФО требуется дополнительное время;
- приглашать для продолжения беседы с потребителем услуг (продуктов) НФО другого компетентного специалиста Организации в случае, если задаваемые потребителем услуг (продуктов) НФО вопросы выходят за пределы компетенции сотрудника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с потребителем услуг (продуктов) НФО.

3. При возникновении конфликтной ситуации с потребителем услуг (продуктов) НФО сотрудник Организации должен проявлять эмоционально-психологическую устойчивость, принимать все возможные меры к ее разрешению, ставить в известность о конфликтной ситуации своего непосредственного

руководителя для оперативного решения конфликтной ситуации с потребителем.

11. Порядок работы Организации с обращениями и жалобами потребителей услуг (продуктов) НФО

1. Организация обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», разместить для потребителей услуг(продуктов) НФО информацию о порядке направления их обращений (в том числе, заявлений и жалоб) для рассмотрения.

2. При рассмотрении обращений Организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность потребителей услуг (продуктов) НФО о получении Организацией их обращений, оперативное, обоснованное принятие решения по обозначенной потребителем услуг (продуктов) НФО проблеме.

3. Деловая переписка Организации с потребителем услуг(продуктов) НФО осуществляется посредством почтовой связи, автоматизированной системы управленческого документооборота, электронной почты, иными способами в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и внутренними стандартами документооборота Организации в зависимости от выбранного потребителем услуг (продуктов) НФО способа.

4. Поступившие обращения потребителей услуг (продуктов) НФО подлежат обязательной регистрации в порядке и сроки, установленные внутренними документами Организации.

5. Организация для рассмотрения поступающих обращений от потребителей услуг (продуктов) НФО назначает уполномоченное лицо. О каждом обращении, поступившем в Организацию уполномоченное лицо сообщает Контролеру Организации. Контролер сообщает уполномоченному лицу краткую фактуру ответа на каждое обращение потребителя услуг (продуктов) НФО.

6. Организация обязана осуществлять рассмотрение обращений потребителей услуг (продуктов) НФО в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними и (или) базовыми стандартами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих соответствующие НФО и внутренними документами Организации.

7. Ответ Организации на запрос потребителя услуг (продуктов) НФО рекомендуется составлять из двух частей:

1) описательной части, в которой указывается краткое содержание полученного обращения, а также приводятся факты, причины, основания и цели составления документа; при необходимости в описательной части устанавливается взаимосвязь с нормативной документацией по данному вопросу;

2) результативной части, содержащей непосредственный ответ на полученный запрос либо решение по обращению потребителя услуги (продукта)НФО.

8. Ответ потребителю услуги (продукта) НФО не должен содержать сведений, отражающих внутренние, в том числе организационные, проблемы Организации (отсутствие финансовых средств, кадров и прочее), неконкретные и неопределенные сроки либо сроки решения проблем потребителя услуг (продуктов) НФО, превышающие нормативную длительность разрешения его вопроса.

9. Ответ подписывается должностным лицом Организации, имеющим соответствующие полномочия. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО, должность, подразделение) и содержать данные об альтернативных каналах связи (телефон контакт-центра).

10. В случае подачи Потребителем обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом подписи, определенным в договоре между Потребителем услуг (продуктов) НФО и Организацией.

При этом использование личного кабинета потребителя услуг (продуктов) НФО Организации (при наличии) признается надлежащим способом обмена сообщениями между потребителем услуг (продуктов) и Организацией.

12. Ответственность за нарушение настоящих Правил при реализации финансовых услуг потребителям услуг (продуктов) НФО

1. К сотрудникам Организации, состоящим с Организацией в трудовых отношениях, нарушившим

положения настоящих Правил, могут применяться меры дисциплинарного взыскания, вплоть до увольнения. Выбор применимой меры дисциплинарной ответственности осуществляется руководителем Организации с учетом тяжести нарушения, допущенного сотрудникам Организации и других обстоятельств дела.

2. Сотрудники Организации, нарушившие положения настоящих Правил, несут ответственность перед Организацией за убытки, причиненные Организации их виновными действиями (бездействием).

13. Порядок контроля за соблюдением требований настоящих Правил при реализации финансовых услуг потребителям услуг (продуктов) НФО

1. Ответственным за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых Организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, является – Контролер.

2. Контролер выполняет следующие функции:

- контролирует соответствие настоящих Правил при реализации финансовых услуг потребителям услуг (продуктов) НФО, требованиям установленным законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними и (или) базовыми стандартами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих соответствующие НФО и внутренними документами Организации;
- осуществляет постоянный текущий контроль за соблюдением сотрудниками Организации, требований настоящих Правил при реализации финансовых услуг потребителям услуг (продуктов) НФО;
- проводит проверки, служебные расследования на предмет оценки качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг (продуктов) НФО, достаточности реализуемых финансовой организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.
- осуществляет контроль за устранением выявленных нарушениях внутренних правил и процедур при реализации финансовых услуг потребителям, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, и соблюдением мер по предупреждению аналогичных нарушений в дальнейшем;
- уведомляет Руководителя Организации (в случае его отсутствия – лицо, его замещающее) о выявленных нарушениях внутренних правил и процедур при реализации финансовых услуг потребителям, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов;
- участвует в рассмотрении поступивших в Организацию обращений, заявлений и жалоб, потребителей финансовых услуг(продуктов) НФО;
- взаимодействует с Банком России в рамках своей компетенции;
- осуществляет консультирование сотрудников Организации по вопросам взаимодействия с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов;

3. Контролер по результатам проверок, служебных расследований и / или по итогам рассмотренных обращений, выносит на рассмотрение Генерального директора результаты соответствующих проведенных контрольных процедур, оценку качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых финансовой организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

4. Оценка качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых финансовой организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, проводится не реже 1 раза в год.

5. Контроль за деятельностью Контролера осуществляет– Генеральный директор.