

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ»
№ 2/170820 от «17» августа 2020 г.

**Положение о взаимодействии
ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» с получателями финансовых услуг**

Москва, 2020

1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ И СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» (далее – Компания, Управляющий) в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – Федеральный закон № 39-ФЗ), Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утвержденным Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20 декабря 2018) (далее – Базовый стандарт) и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, и устанавливает требования, которыми Управляющий должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1.2. Настоящее Положение является внутренним документом Компании, обязательным для исполнения всеми его сотрудниками. Компания вправе вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Безусловным основанием для внесения изменений и дополнений в Положение является существенное изменение законодательства Российской Федерации в области рынка ценных бумаг, а также изменение подлежащей предоставлению получателю финансовой услуги информации и порядка взаимодействия с получателями финансовых услуг.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

Аутентификация - процедура проверки подлинности. Управляющий проверяет:

- является ли ранее идентифицированное Управляющим лицо, тем, за кого он себя выдает,
- принадлежность поступившей информации и/или документов именно тому идентифицированному Управляющим лицу, который об этом заявил.

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

Жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Управляющим;

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

Место обслуживания получателей финансовых услуг - офис Управляющего, расположенный по адресу: г. Москва, Краснопресненская набережная, дом 8, этаж 2, помещение 15-19, Казанский филиал ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ», расположенный по адресу: Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чистопольская, д.20Б, кабинет 1,4,6, сайт Управляющего в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://www.peramo.ru> (далее - сеть «Интернет»), личный кабинет Клиента на сайте Управляющего;

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

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

Финансовая услуга - доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами,

предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе на официальном сайте Управляющего и в личном кабинете Клиента на сайте Управляющего, последний размещает и доводит до сведения получателей финансовых услуг необходимую информацию для ознакомления получателями финансовых услуг (Приложение № 1 к настоящему Положению).

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

3.3. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг. Управляющий обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору доверительного управления) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его запросу заверенные Управляющим документы или их копии в следующие сроки (со дня получения соответствующего запроса):

№№ п/п	Наименование документа (копии)	Срок предоставления
1.	информация, связанная с оказанием финансовой услуги (Приложение № 1 к настоящему Положению), а также документы и их копии, содержащие указанную информацию	в течение пятнадцати рабочих дней
2.	информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги	в течение пяти рабочих дней
3.	Заверенная копия договора доверительного управления, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора доверительного управления, а также отчеты о деятельности Управляющего	в течение тридцати календарных дней

4. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. Управляющий обеспечивает соответствие офиса Управляющего и Казанского филиала ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечивает наличие освещения и отопления, а также оборудует их инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений (жалоб) от получателей финансовых услуг.

4.2. Управляющий придерживается принципа равной доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, пожилых и маломобильных граждан.

Для обеспечения возможности заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями Управляющий использует следующие меры:

– допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика в офис Управляющего и в Казанский филиал ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ»;

– распечатка документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации об Управляющем и финансовых услугах наравне с другими лицами.

4.3. При обмене информацией между Управляющим и Получателем финансовых услуг посредством телефонной связи, обмене электронными документами (в том числе в личном кабинете Клиента, в мобильном приложении) или с использованием иных каналов связи Управляющий проводит Аутентификацию любым из следующих способов:

- при помощи электронной подписи;
- посредством многоразовых или одноразовых паролей;
- с помощью SMS-сообщений;
- запросом определенных идентификаторов при телефонном разговоре.

4.3.1. Аутентификация при помощи электронной подписи осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи». При предоставлении Получателем финансовых услуг информации и документов в электронном виде используется простая электронная подпись. Информация и документы, предоставляемые Управляющим в электронном виде, подписываются квалифицированной электронной подписью Компании.

4.3.2. Аутентификация по паролям.

4.3.2.1. Аутентификация по многоразовым паролям.

Одним из способов Аутентификации в компьютерной системе является ввод пользовательского идентификатора (регистрационного имени пользователя/ логина) и пароля — неких конфиденциальных сведений. Достоверная (эталонная) пара логин-пароль хранится в специальной базе данных.

Простая Аутентификация имеет следующий общий алгоритм:

1. Получатель финансовых услуг запрашивает доступ в систему и вводит личный идентификатор и пароль.
2. Введённые неповторимые данные поступают на сервер Аутентификации, где сравниваются с эталонными.
3. При совпадении данных с эталонными аутентификация признаётся успешной, при различии — Получатель финансовых услуг перемещается к 1-му шагу алгоритма.

4.3.2.2. Аутентификация по одноразовым паролям.

Пароль действителен только для одного входа в систему, при каждом следующем запросе доступа — требуется новый пароль.

Технологии использования одноразовых паролей можно разделить на:

- использование генератора псевдослучайных чисел, единого для субъекта и системы,
- использование временных меток вместе с системой единого времени,
- использование базы случайных паролей, единой для субъекта и для системы.

4.3.3. Аутентификация с помощью SMS.

Процедура такой аутентификации включает в себя следующие шаги:

- Ввод имени пользователя и пароля.
- Сразу после этого Провайдер присылает одноразовый аутентификационный ключ в виде текстового SMS-сообщения.

- Полученный ключ используется для аутентификации.

4.3.4. При телефонном разговоре аутентифицировать личность Получатель финансовых услуг можно при помощи идентификаторов. Идентификаторами могут служить, например: паспортные данные Получателя финансовых услуг и введенные Получателем финансовых услуг в личном кабинете Клиента в качестве идентификатора: вопрос – ответ.

4.3.5. Управляющий вправе применять иные способы аутентификации, такие как биометрическая аутентификация, аутентификация по ключам доступа, токенам и т.д. Компания может использовать расширенную или многофакторную аутентификация. Она построена на совместном использовании нескольких способов аутентификации.

5. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Работники Управляющего, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, обязаны иметь высшее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и «Положением об организации обучения сотрудников общества с ограниченной ответственностью «ПЕРАМО ИНВЕСТ».

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

5.2. Управляющий регулярно проводит обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в соответствии с «Положением об организации обучения сотрудников общества с ограниченной ответственностью «ПЕРАМО ИНВЕСТ».

5.3. Работники Управляющего, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, придерживаются делового стиля в одежде, имеют при себе средства визуальной идентификации («бейджик»), содержащие фамилию, имя и должность работника.

6. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

6.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений (жалоб) получателей финансовых услуг.

При рассмотрении обращений (жалоб) получателей финансовых услуг Управляющий руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

6.2. Уполномоченным лицом Управляющего, рассматривающим поступающие обращения (жалобы) является Заместитель генерального директора - Руководитель службы внутреннего контроля (Контролер). Уполномоченное лицо наделяется следующими правами:

- правом запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения (жалобы);
- правом требовать у сотрудников Компании предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения (жалобы) получателя финансовой услуги;
- правом обращаться непосредственно к Генеральному директору Компании, с целью надлежащего рассмотрения обращений (жалоб) и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

Уполномоченное лицо обязано:

- вести журнал учета обращений (жалоб), где фиксируется дата регистрации и входящий номер обращения (жалобы); фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги – физического лица, наименование получателя финансовой услуги – юридического лица; тематика обращения (жалобы); дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу), результат рассмотрения обращения (жалобы) и способ уведомления о результатах рассмотрения;
- направлять ответы, запросы в сроки, предусмотренные настоящим Положением;
- информировать получателя финансовой услуги о получении Компанией его обращения (жалобы), посредством доступных средств и способов связи;

6.3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями (жалобами).

Ответ на обращение (жалобу) получателя финансовой услуги Управляющий направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора доверительного управления имуществом, или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора доверительного управления имуществом, заключенного с получателем финансовой услуги.

В случае направления обращения (жалобы) от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, ответ на такое обращение Управляющий направляет по адресу, указанному представителем в таком обращении (жалобе), с копией по адресу, предоставленному Управляющему получателем финансовой услуги при заключении договора доверительного управления имуществом.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- 1) для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- 2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

6.4. Управляющий вправе отказать в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги - физического лица: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги - юридического лица: полное наименование и место нахождения юридического лица);
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющего, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющего, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управляющего, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Управляющий обязан рассмотреть обращение (жалобу) получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения (жалобы).

6.5. Сроки рассмотрения обращений (жалоб)

Управляющий обязан рассмотреть обращение (жалобу) и составить ответ на поступившее к нему обращение (жалобу) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале учета обращений (жалоб) или запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы, указав при этом предельный срок для предоставления недостающей информации и (или) документов. В случае предоставления недостающей информации и (или) документов в установленный срок, Управляющий обязан рассмотреть обращение (жалобу) и составить ответ в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Управляющего о предоставлении дополнительной информации и (или) документов в установленный в запросе срок, Управляющий вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

6.6. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

Все споры и разногласия, связанные с заключением, исполнением, нарушением, прекращением или недействительностью Договора доверительного управления, включая разногласия по поводу Отчета Управляющего, Стороны будут стремиться разрешить путем переговоров. При неурегулировании споров и разногласий путем переговоров, Стороны устанавливают обязательный досудебный порядок урегулирования спорных вопросов. Этот порядок включает обязательное предъявление письменных претензий. После получения полного или частичного отказа одной Стороны удовлетворить письменную претензию другой Стороны либо при неполучении Стороной от другой Стороны ответа на претензию в месячный срок со дня направления претензии Сторона, предъявившая претензию, вправе обратиться по возникшему спору в суд по месту нахождения Управляющего.

Полное фирменное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «ПЕРАМО ИНВЕСТ»

Сокращенное фирменное наименование: ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ»

Полное наименование на английском языке: Limited Liability Company «PERAMO INVEST»

Сокращенное наименование на английском языке: «PERAMO INVEST» LLC

Используемый знак обслуживания:



Адрес ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ»: 123100, г. Москва, Краснопресненская наб., д. 8, 2 этаж, помещение 15-19

Время работы: пн. – пт. с 10:00 до 19:00 (без перерыва)

Выходной: суббота, воскресенье

Адрес Казанского филиала: 420124, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чистопольская, д. 20Б, кабинеты 1,4,6

Время работы: пн. – пт. с 09:00 до 18:00 (обеденный перерыв с 12:00 до 13:00)

Выходной: суббота, воскресенье

Адрес электронной почты: info@peramo.ru

Контактные телефоны: [+7 \(495\) 961 17 73](tel:+7(495)9611773) [+7 \(800\) 700 28 40](tel:+7(800)7002840)

Адрес официального сайта в сети «Интернет»: www.peramo.ru

Лицензия ФСФР России № 045-13677-001000 от 31.05.2012 профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами (бессрочная).

Информация об органе, выдавшем лицензию:

Наименование – ФСФР России (Федеральным законом от 23.07.2013 № 251-ФЗ полномочия Федеральной службы по финансовым рынкам переданы Банку России. Указом Президента РФ от 25.07.2013 N 645 Федеральная служба по финансовым рынкам упразднена.)

Адрес Центрального Банка Российской Федерации (Банк России): 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12

Телефон: 8 800 300-30-00

Информация о членстве в СРО:

Наименование СРО – Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР)

Адрес сайта в сети «Интернет»: www.naufor.ru

Стандарт по защите прав и интересов получателей финансовых услуг СРО не разработан, применяется "Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих" (утв. Банком России, Протокол от 20.12.2018 N КФНП-39)

Информация об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью управляющего – Центральный Банк Российской Федерации (Банк России). Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12, тел. 8 800 300-30-00, www.cbr.ru

Информация о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах управляющего, в том числе оказываемых управляющим за дополнительную плату содержится на сайте <https://peramo.ru/trust-management/>

Информация о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения содержится в Договоре доверительного управления имуществом (договор присоединения), размещенном на сайте <https://peramo.ru/trust-management/>

Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) управляющему, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью управляющего содержится в Положении о взаимодействии ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» с получателями финансовых услуг, размещенном на сайте <https://peramo.ru/>

Информация 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 содержится в Положении о взаимодействии ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» с получателями финансовых услуг, размещенном на сайте <https://peramo.ru/>

Информация о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления, в том числе в результате внесения управляющим изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления содержится в Договоре доверительного управления имуществом (договор присоединения), размещенном на сайте <https://peramo.ru/trust-management/>

**Журнал регистрации обращений (жалоб) получателей финансовых услуг
ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ»**

№ п/п	Дата обращения (жалобы)	Входящий номер	Получатель финансовой услуги Ф.И.О./ наименование юр.лица	Тема обращения (жалобы)	Дата ответа	Исходящий номер	Результат удовлетворено (У), не удовлетворено (НУ), удовлетворено частично (УЧ)	Способ уведомления вручен лично (ВЛ) эл. почтой (ЭП) почтовым отправлением (П) через личный кабинет (ЛК)