

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора

ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ»

№ 1/200522 от «20» мая 2022 г.

Положение о взаимодействии

ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» с получателями финансовых услуг

Москва, 2022

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), Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (далее – Федеральный закон № 156-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), Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов (Утвержден Банком России 23 сентября 2021 года), 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 работниками. 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 паевым инвестиционным фондом, 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, в том числе владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

Место обслуживания получателей финансовых услуг - офис Управляющего, расположенный по адресу: г. Москва, Краснопресненская набережная, дом 8, этаж 8, помещения 1-9, Казанское представительство ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ», расположенное по адресу: Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чистопольская, д.20Б, кабинет 1,3,4,6,7, 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, жалоба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги;

Получатель (потребитель) финансовых услуг - Клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

Тестирование – тестирование физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, предусмотренное пунктом 1 статьи 21.1 Федерального закона от 29 ноября 2001 г. № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и статьей 51.2-1 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»¹;

Тестируемое лицо – физическое лицо, не являющееся квалифицированным инвестором, в отношении которого проводится тестирование;

Финансовая услуга - доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, а также услуги третьих лиц, предоставляемые на агентской, комиссионной и иной договорной основе (при наличии); доверительное управление паевым инвестиционным фондом, а также иными активами на основании лицензии управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации

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.

Информация должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

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):

¹ На дату утверждения Положения Управляющий не планирует осуществлять управление закрытыми паевыми инвестиционными фондами, паи которых не ограничены в обороте. В связи с этим требование о проведении тестирования физических лиц к ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» не применяется.

№.№ 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, размере либо порядке расчета скидок и надбавок при погашении и приобретении инвестиционных паев, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги	в течение пяти рабочих дней
3.	Заверенная копия договора доверительного управления, в том числе правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, внутренних документов, ссыла 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

Документы предоставляются способом, которым был направлен такой запрос, либо способом, указанным в запросе.

3.4. Распространение информации Управляющим и третьим лицом, действующим по его поручению, от их имени и за их счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

3.5. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора доверительного управления, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

3.6. 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, Управляющий руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

3.7. Управляющий обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором доверительного управления (правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом, уставом акционерного инвестиционного фонда).

3.8. Управляющий предоставляет получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме в соответствии с требованиями федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.9. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, Управляющим должен быть обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных его внутренними документами либо договором доверительного управления

(правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом), в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

4. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. Управляющий обеспечивает соответствие офиса Управляющего и Казанского представительства 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 Казанское представительство ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ»;
- возможность увеличения и звукового воспроизведения текста документов, подписываемых получателем финансовых услуг;
- 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.

Управляющий исключает препятствия 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.

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 работников 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 работников 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.

5.4. При реализации финансовых услуг работники Управляющего, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны:

- действовать честно, добросовестно, разумно и профессионально;
- соблюдать приоритет интересов Клиентов над интересами Управляющего; не злоупотреблять своими правами и (или) не ущемлять интересы Клиентов.

5.5. В деятельности Управляющего не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

- оказание психологического давления на получателей финансовых услуг с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги, предоставляемой Управляющим;
- введение получателей финансовых услуг в заблуждение относительно сущности оказываемых Управляющим услуг, их особенностей и присущих данным услугам рисков;
- предоставление при предложении и реализации финансовых услуг неполной и недостоверной информации;
- премирование работников Управляющего за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение количества клиентов Управляющего;
- навязывание услуг, оказываемых Управляющим, получателям финансовых услуг, в т.ч. не являющихся квалифицированными инвесторами, а также дополнительных продуктов при предложении Управляющим своих услуг;
- предложение неквалифицированным инвесторам стратегий доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках которых в инвестиционные портфели неквалифицированных инвесторов преимущественно приобретаются сложные облигации и сложные производные финансовые инструменты.

5.6. В случае привлечения Управляющим третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Управляющего, в целях заключения договора доверительного управления, в том числе приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда Управляющий обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 3 и 4 настоящего Положения.

5.7. Лицами, ответственными за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг являются сотрудники отдела продаж и директор по маркетингу. Лица, ответственные за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг обеспечивают фиксацию приема (регистрации) документов, уведомлений получателей финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов. В случае отказа в приеме документов получателям финансовых услуг предоставляется мотивированный отказ в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

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 и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6.4. настоящего Положения.

Управляющий принимает обращения в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок в личном кабинете либо мобильном приложении на соответствующие страницы на сайте Управляющего в сети "Интернет"), а также почтовым отправлением по адресу места нахождения Управляющего. Управляющий обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения.

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 работников 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;
- не реже одного раза в шесть месяцев проводить анализ поступивших обращений и принимать решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

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.

Ответ на обращение направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение, или иным способом, указанным в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), в случае если такой способ указан в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.

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, нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом 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.

В случае заключения между Управляющим и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом) ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между Управляющим и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

7. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УПРАВЛЯЮЩЕГО С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

7.1. Уполномоченным лицом Управляющего, осуществляющим контроль за качеством взаимодействия с получателями финансовых услуг, а также достаточностью реализуемых Управляющим мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг является Заместитель генерального директора - Руководитель службы внутреннего контроля (Контролер).

7.2. В ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» организуется проведение на регулярной основе (не реже одного раза в год) внутренних проверок выполнения требований по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, включающих оценку качества взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточности реализуемых мер.

7.3. По результатам проверки уполномоченное лицо составляет письменный отчет по форме, указанной в Приложении № 3 к настоящему Положению, который предоставляется Генеральному директору. Указанный отчет может быть включен в квартальный отчет контролера.

7.4. Отчет по результатам проведения внутренних проверок должен содержать сведения обо всех выявленных нарушениях, а также о мерах, принятых по результатам таких проверок.

7.5. По результатам проведения проверок незамедлительно принимаются меры, направленные на устранение выявленных по результатам проверок нарушений.

7.6. Работники Компании обязаны незамедлительно уведомлять Уполномоченное лицо о предполагаемых нарушениях.

8. МЕРЫ, ПРИНИМАЕМЫЕ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ, ДОПУСТИВШИХ НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ НАСТОЯЩИМ ПОЛОЖЕНИЕМ ПРАВИЛ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УПРАВЛЯЮЩЕГО С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

8.1. Работники ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ», в том числе входящие в органы управления, обязаны выполнять установленные в ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» правила, регламентирующие порядок взаимодействия с получателями финансовых услуг, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов.

8.2. В случае нарушения установленных настоящим Положением правил взаимодействия с получателями финансовых услуг, последствия которых привели к нарушению прав и законных интересов, убыткам получателей финансовых услуг и ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ», а также –

наличия санкций и/или претензий со стороны контролирующих органов, со стороны получателей финансовых услуг, к виновным лицам могут применяться меры дисциплинарного и/или экономического воздействия, а в случаях, установленных законодательством РФ, меры административной и (или) уголовной ответственности. При этом в случае нарушения п.5.5. настоящего Положения, при определении виновных лиц и избрания в отношении них мер воздействия, действует принцип пропорциональной ответственности на всех уровнях управления. Степень ответственности будет определяться в каждом конкретном случае исходя из сферы ответственности того или иного руководителя подразделения или сотрудника, реализовавшего недобросовестные практики, или допустившего действия (бездействия), приведшие к возникновению недобросовестных практик.

8.3. При наличии объективных подозрений в нарушении работником ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» требований о взаимодействии с получателями финансовых услуг, он может быть отстранён от выполнения возложенных на него функций, связанных с непосредственным взаимодействием с получателями финансовых услуг, на время проведения проверки.

8.4. Привлечение виновного лица (лиц) из числа работников ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» к дисциплинарной ответственности осуществляется по решению Генерального директора на основании полученных письменных объяснений по факту нарушения. Мерами дисциплинарной ответственности могут являться: замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации. Выбор применимой меры дисциплинарной ответственности осуществляется Генеральным директором ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» с учетом степени тяжести нарушения, допущенного работником, состава нарушения и других обстоятельств дела.

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, 8 этаж, помещения 1-9

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

Выходной: суббота, воскресенье

Адрес Казанского представительства: 420124, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чистопольская, д. 20Б, кабинеты 1,3,4,6,7

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:+74959611773) [+7 \(800\) 700 28 40](tel:+78007002840)

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).

Лицензия № 21-000-1-00692 от 26.01.10 г. на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами (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

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)

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов (Утвержден Банком России 23 сентября 2021 года)

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 способах направления обращений (жалоб) Управляющему, саморегулируемой организации и в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Управляющего:

Получатель финансовой услуги вправе направить обращение (жалобу), содержащее сведения о возможном нарушении Управляющим законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Управляющего/сотрудников Управляющего непосредственно Управляющему, Саморегулируемой организации и в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Управляющего.

- Управляющему путем направления обращения (жалобы) в письменном виде по адресу: 123100, г. Москва, Краснопресненская наб., д. 8, 8 этаж, помещения 1-9, посредством Личного кабинета на сайте Управляющего <https://www.peramo.ru> либо путем передачи обращения (жалобы) в письменном виде в местах обслуживания получателей финансовых услуг.

Обращения, не содержащие идентифицирующих получателя финансовых услуг сведений, подписи заявителя или его уполномоченного представителя, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы, а также письменные обращения, текст которых не поддается прочтению, не рассматриваются.

Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если в них 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 содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управляющего.

С целью полного и всестороннего рассмотрения обращения, Управляющим могут быть запрошены дополнительные документы и сведения.

- в Саморегулируемую организацию (Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР): способами, предусмотренными Саморегулируемой организацией. Контактная информация о Саморегулируемой организации представлена на официальном сайте НАУФОР по адресу <http://www.naufor.ru>.

- в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Управляющего: способами, предусмотренными Банком России. Вся официальная контактная информация Банка России представлена на официальном сайте Банка России по адресу www.cbr.ru, Интернет-приемная Банка России: <https://www.cbr.ru/Reception/>

Информация о способах защиты прав получателя финансовых услуг:

Споры, возникающие в связи с исполнением договора доверительного управления (правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом), разрешаются в соответствии с законодательством РФ. 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.

Кроме того, для защиты своих прав получатель финансовой услуги вправе обратиться в саморегулируемую организацию (НАУФОР) и в надзорный орган (Банк России) способами, указанными выше.

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/> в разделах «Доверительное управление» и «Паевые инвестиционные фонды».

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/> и в Правилах доверительного управления соответствующего паевого инвестиционного фонда.

Правила доверительного управления паевых инвестиционных фондов, находящихся под управлением ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» опубликованы на сайте по адресу <https://peramo.ru/trust-management/> в разделе «Паевые инвестиционные фонды».

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/> и в Правилах доверительного управления соответствующего паевого инвестиционного фонда.

**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)

Форма отчета по результатам проведения проверок

Мною, Заместителем генерального директора - Руководителем службы внутреннего контроля (Контролером), была проведена проверка осуществления контроля в ООО «ПЕРАМО ИНВЕСТ» за качеством взаимодействия с получателями финансовых услуг за период с «___» _____ 202__ г. по «___» _____ 202__ г.

1. Сведения обо всех выявленных нарушениях.

2. Сведения о мерах, необходимых для устранения нарушений.

3. Иные сведения.

Уполномоченное лицо _____ / _____ /

С отчетом ознакомлен «___» _____ 202__ г.

Генеральный директор _____ / _____ /