

Утверждены решением Совета
Ассоциации «Национальная лига НИС»
Протокол № 8 от 18 марта 2019 г.

ПРАВИЛА И СТАНДАРТЫ АССОЦИАЦИИ
«Национальная лига независимых инвестиционных советников»

Москва, 2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила и стандарты Ассоциации «Национальная лига независимых инвестиционных советников» (далее - Ассоциация) разработаны в соответствии с федеральными законами №315-ФЗ от 01.12.2007 «О саморегулируемых организациях», №39-ФЗ от 22.04.1996 «О рынке ценных бумаг», №7-ФЗ от 12.01.1996 «О некоммерческих организациях» и Уставом Ассоциации «Национальная лига независимых инвестиционных советников».

1.2. Правила и стандарты Ассоциации основаны на уставных принципах деятельности Ассоциации: добровольности, равенстве членов, самоуправлении, гласности и информационной открытости, участии каждого члена Ассоциации в управлении.

1.3. Правила и стандарты Ассоциации приняты в целях:

1.3.1. повышения информационной открытости рынка финансового консалтинга в Российской Федерации, а также повышения информированности клиентов о деятельности членов Ассоциации;

1.3.2. обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов членов Ассоциации;

1.3.3. предупреждения недобросовестных практик взаимодействия членов Ассоциации с клиентами и потенциальными клиентами;

1.3.4. повышения качества услуг, оказываемых членами Ассоциации, а также создания условий для осуществления Ассоциацией эффективного контроля за исполнением членами Ассоциации требований законодательства, настоящих Правил и стандартов и иных внутренних документов Ассоциации.

1.4. Правила и стандарты Ассоциации:

1.4.1. определяют нормы деятельности Ассоциации и ее членов;

1.4.2. определяют принципы и нормы взаимоотношений между членами Ассоциации и их клиентами, между членами Ассоциации, а также между Ассоциацией и ее членами;

1.4.3. устанавливают принципы и правила обеспечения информационной открытости деятельности членов Ассоциации;

1.5. Правила и стандарты Ассоциации обязательны для исполнения всеми членами Ассоциации.

1.6. Контроль за соблюдением членами Ассоциации Правил и стандартов возлагается на Контрольный комитет Ассоциации.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ И СТАНДАРТАХ

Ассоциация — Ассоциация «Национальная лига независимых инвестиционных советников»

клиент – лицо, заключившее с членом Ассоциации договор об оказании консультационных услуг;

потенциальный клиент – лицо, выразившее намерение или рассматривающее возможность заключить договор об оказании консультационных услуг;

портфель финансовых активов — совокупность денежных средств, ценных бумаг и иного имущества (в том числе имущественных прав и иных прав, имеющих денежную оценку).

обращение – направленное члену Ассоциации клиентом, представителем клиента, иным уполномоченным лицом или органом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания членом Ассоциации консультационных услуг. Для целей настоящих Правил и Стандартов не рассматриваются в качестве обращений документы и иные материалы, полученные в ходе опросов, инициированных членом Ассоциации.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящих Правилах и Стандартах, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

3. СТАНДАРТЫ ВЕДЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ

3.1. Члены Ассоциации осуществляют деятельность в сфере финансового консультирования, а также вправе осуществлять любую иную, не запрещенную законом деятельность.

3.2. Член Ассоциации, не включенный в единый реестр инвестиционных советников Банка России, не вправе предоставлять клиентам индивидуальные инвестиционные рекомендации.

3.3. В случае предоставления информации о финансовых инструментах, члены Ассоциации должны информировать клиента или потенциального клиента, которому предоставляется такая информация, о том, что такая информация не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией, а упоминаемые финансовые инструменты могут не подходить соответствующему клиенту.

3.4. Член Ассоциации обязан предоставлять клиенту информацию о возможности возникновения расходов, связанных с исполнением рекомендаций члена Ассоциации (например, на выплату пошлин, налогов, взносов, вознаграждений брокеру, депозитарию, организатору торговли, страховой компании и другим финансовым организациям), а также о возможном размере таких расходов.

3.5. В случае оказания консультационных услуг, связанных с вопросами структуры портфеля финансовых активов клиента, член Ассоциации должен определить инвестиционный профиль клиента.

3.6. В целях определения инвестиционного профиля клиента – физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, член Ассоциации должен запросить у него следующую информацию:

3.6.1. информацию о возрасте клиента;

3.6.2. информацию о среднемесячных доходах и среднемесячных расходах не менее чем за последние 12 месяцев, а также о наличии и сумме сбережений клиента;

3.6.3. информацию об образовании клиента;

3.6.4. информацию об опыте совершения операций с финансовыми активами;

3.6.5. информацию о структуре существующего портфеля финансовых активов клиента.

3.7. По результатам анализа информации о клиенте член Ассоциации должен составить документ об определенном инвестиционном профиле (далее – справка об инвестиционном профиле клиента), содержащий следующие данные:

- инвестиционный профиль клиента;
- информацию о клиенте, на основании которой определен инвестиционный профиль клиента;
- рекомендацию клиенту уведомлять члена Ассоциации об изменениях в предоставленной ранее информации.

3.8. В случае если клиент уведомил члена Ассоциации об изменениях в предоставленной ранее информации, член Ассоциации перед оказанием услуг должен повторно определить инвестиционный профиль клиента.

3.9. В случае оказания консультационных услуг по вопросам инвестирования в различные финансовые активы, член Ассоциации обязан:

3.9.1. принимать во внимание инвестиционные профиль клиента;

3.9.2. предоставлять рекомендации, исполнение которых не приведет к несоответствию структуры портфеля финансовых активов клиента его инвестиционному профилю, либо к увеличению указанного несоответствия, за исключением случая, когда договором финансового консультирования предусмотрено указание на то, что член Ассоциации не осуществляет анализ портфеля финансовых активов клиента;

3.9.3. уведомить клиента о рисках, связанных с инвестированием денежных средств в упоминаемые финансовые активы.

3.10. Допускается уведомление клиента о рисках путем отсылки к сайту члена Ассоциации в сети «Интернет», либо путем предоставления декларации об общих рисках совершения операций на финансовом рынке.

3.11. В случае если в результате анализа портфеля финансовых активов клиента член Ассоциации выявляет несоответствие структуры портфеля активов клиента инвестиционному профилю клиента, член Ассоциации должен предоставить клиенту рекомендацию, направленную на устранение указанного несоответствия.

3.12. Рекомендация, предоставленная клиенту в форме документа на бумажном носителе, должна быть подписана членом Ассоциации, являющимся индивидуальным предпринимателем, лично, а в случае если член Ассоциации является юридическим лицом – уполномоченным лицом члена Ассоциации.

3.13. Рекомендация, предоставленная клиенту в форме электронного документа, должна быть подписана электронной подписью члена Ассоциации.

3.14. Запрещается предоставление клиентам рекомендаций с использованием информации, позволяющей предположить, что совершение операций при реализации указанных рекомендаций приведет к существенному отклонению рыночных цен от уровня, который сформировался бы без таких операций.

3.15. Член Ассоциации должен обеспечивать своим клиентам:

3.15.1. время и возможность для обдумывания при принятии ими решений;

3.15.2. получение до заключения договора полной информации обо всех платежах за предоставленные услуги с учетом любых комиссий, удержаний и/или других платежей, связанных с оказанием услуг;

3.15.3. получение исчерпывающих объяснений по всем пунктам заключаемых с ними договоров;

3.15.4. информирование обо всех последствиях неисполнения сторонами принятых на себя обязательств.

4. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ

4.1. Лицо, оказывающее консультационные услуги клиентам от имени члена Ассоциации (сотрудник члена Ассоциации — юридического лица, индивидуальный предприниматель — член Ассоциации), обязано соответствовать требованиям к профессиональной квалификации:

4.1.1. Наличие высшего образования

4.1.2. Соответствие не менее чем одному из квалификационных требований:

- наличие свидетельства о квалификации, подтверждающего соответствие требованиям профессионального стандарта «Специалист по финансовому консультированию»;
- наличие квалификационного аттестата первого типа о присвоении квалификации специалиста финансового рынка по брокерской деятельности, дилерской деятельности, деятельности по управлению ценными бумагами, деятельности форекс-дилера или квалификационного аттестата специалиста финансового рынка по брокерской деятельности, дилерской деятельности и деятельности по управлению ценными бумагами (первого типа);
- наличие сертификата «Investment Management Specialist», или сертификата «Financial Adviser», или сертификата «Certificated Financial Planner», или сертификата «Chartered Financial Analyst (CFA)», или сертификата «Certified International Investment Analyst (CIIA)», или сертификата «Financial Risk Manager (FRM)» (далее – международные сертификаты);
- наличие опыта самостоятельных операций с ценными бумагами от двух лет;
- наличие профессионального опыта, полученного в качестве работника в финансовой организации, от двух лет;
- наличие опыта работы по агентскому договору, заключенному с финансовой организацией, от двух лет.

4.2. В случае, если лицо, оказывающее консультационные услуги клиентам от имени члена Ассоциации (сотрудник члена Ассоциации — юридического лица, индивидуальный предприниматель — член Ассоциации), не соответствует указанным в п.4.1. требованиям, член Ассоциации не вправе использовать словосочетание «финансовый советник» и производные от него в своем названии, а также в любых материалах (в том числе рекламных), содержащих описание услуг и видов деятельности члена Ассоциации.

5. СТАНДАРТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ КЛИЕНТАМ ЧЛЕНА АССОЦИАЦИИ

5.1. В местах оказания услуг (в том числе, на сайте члена Ассоциации в сети «Интернет» при его наличии) член Ассоциации предоставляет клиентам и потенциальным клиентам для ознакомления следующую информацию:

5.1.1. о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании члена Ассоциации (фамилию, имя, отчество индивидуального предпринимателя) в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц (едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей), а также об используемом знаке обслуживания (при наличии);

5.1.2. об адресе члена Ассоциации, адресах офисов члена Ассоциации, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта члена Ассоциации в сети «Интернет»;

5.1.3. о членстве в Ассоциации;

5.1.4. об услугах, оказываемых членом Ассоциации и о порядке их получения;

5.1.5. о способах и адресах для направления обращений клиентами члена Ассоциации (в том числе в населенном пункте, в котором расположено соответствующее место оказания финансовых услуг), в том числе о возможности направления обращений в Ассоциацию;

5.2. Для предоставления информации клиенту член Ассоциации обязан использовать согласованные с клиентом при заключении договора о предоставлении консультационных услуг каналы связи и информационные носители, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через сайт члена Ассоциации (при наличии последнего). Член Ассоциации обязан обеспечить возможность взаимодействия с клиентом по тем каналам связи, которые были согласованы с клиентом при заключении договора о предоставлении консультационных услуг.

5.3. Член Ассоциации обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании консалтинговых услуг) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить клиенту по его требованию заверенные членом Ассоциации копии договоров, заключенных с клиентом, и дополнительных соглашений к ним или обосновать невозможность предоставления таких документов.

5.4. Документы, указанные в п.5.3., предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений».

5.5. Раздел сайта члена Ассоциации (при наличии у члена Ассоциации сайта) с информацией о члене Ассоциации, указанной в пункте 5.1 настоящих Правил и Стандартов, и условиях оказываемых им услуг, должен быть круглосуточно доступен для обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы сайта члена Ассоциации.

6. ТРЕБОВАНИЯ ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ ИЛИ УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЛЕНА АССОЦИАЦИИ

6.1. Член Ассоциации при осуществлении деятельности по финансовому консультированию должен соблюдать приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

6.2. Член Ассоциации должен принимать меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также по предотвращению его последствий в следующих случаях:

6.2.1. при предоставлении рекомендаций в отношении активов, если член Ассоциации владеет такими же активами или намерен совершить с ними сделку;

6.2.2. при предоставлении рекомендаций в отношении активов, контрагентами клиента по сделкам с которыми будут являться член Ассоциации или другие клиенты члена Ассоциации (или если указанные сделки будут совершаться при участии члена Ассоциации или других клиентов члена Ассоциации);

6.2.3. в случае заключения членом Ассоциации договоров с третьими лицами, предусматривающих выплату вознаграждений за предоставление клиентам рекомендаций;

6.2.4. в случае заключения членом Ассоциации договоров с третьими лицами, предусматривающих выплату вознаграждения члену Ассоциации и (или) предоставление иных имущественных благ, и (или) освобождение от обязанности совершить определенные действия, в случае совершения клиентами и (или) за их счет действий, предусмотренных рекомендациями члена Ассоциации;

6.2.5. в случае предоставления информации о ценных бумагах, содержащей описание ценных бумаг, сделок с ценными бумагами, эмитентом или обязанным лицом по которым является член Ассоциации или его аффилированное лицо;

6.2.6. в иных случаях, когда при осуществлении деятельности по финансовому консультированию, по оценке члена Ассоциации, возникает или может возникнуть конфликт интересов.

6.3. При наличии конфликта интересов в случаях, указанных в п.6.2, член Ассоциации должен исключить возможность распространения или предоставления клиентам информации, указывающей на независимость члена Ассоциации и (или) его рекомендаций от интересов третьих лиц

6.4. Член Ассоциации должен иметь внутренний документ, содержащий меры по выявлению и контролю конфликта интересов при осуществлении деятельности по финансовому консультированию, а также по предотвращению его последствий.

6.5. При наличии конфликта интересов в случаях, указанных в п.6.2, член Ассоциации должен информировать клиента о существующем конфликте интересов и всех его возможных последствиях. Член Ассоциации должен получить письменное согласие от клиента о том, что тот ознакомлен с существующим конфликтом интересов, понимает его суть и осознаёт все возможные последствия. Форма данного согласия устанавливается внутренним документом члена Ассоциации.

7. ТРЕБОВАНИЯ ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ ИЛИ УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ В АССОЦИАЦИИ

7.1. Лица, входящие в состав органов управления Ассоциации, работники Ассоциации, действующие на основании трудового или гражданско-правового договора, признаются лицами, заинтересованными в совершении Ассоциацией тех или иных действий, в том числе сделок с другими организациями или гражданами (далее – заинтересованными лицами).

7.2. Личная заинтересованность в совершении Ассоциацией тех или иных действий, в том числе, в совершении сделок, влечет за собой конфликт интересов заинтересованных лиц и Ассоциации.

7.3. Под личной заинтересованностью понимается материальная или иная заинтересованность, которая влияет или может повлиять на обеспечение прав и законных интересов Ассоциации и (или) его членов.

7.4. Под конфликтом интересов понимается ситуация, при которой личная заинтересованность указанных в пункте 7.1 лиц влияет или может повлиять на исполнение ими своих профессиональных обязанностей и (или) влечет за собой возникновение противоречия между такой личной заинтересованностью и законными интересами Ассоциации или угрозу возникновения противоречия, которое способно привести к причинению вреда законным интересам Ассоциации.

7.5. Заинтересованные лица должны соблюдать интересы Ассоциации, прежде всего в отношении целей ее деятельности, и не должны использовать возможности, связанные с осуществлением ими своих профессиональных обязанностей, или допускать использование таких возможностей в целях, противоречащих целям деятельности Ассоциации.

7.6. В случае, если заинтересованное лицо имеет личную заинтересованность в сделке, стороной в которой является или намеревается быть Ассоциация, а также в случае иного противоречия интересов указанного лица и Ассоциации в отношении существующей или предполагаемой сделки:

- оно обязано сообщить о своей заинтересованности Совету Ассоциации до момента принятия решения о заключении сделки;
- сделка должна быть одобрена Советом Ассоциации.

7.7. В сообщении о заинтересованности в совершении сделки указываются обстоятельства, свидетельствующие о возможных действиях, в том числе сделках, которые могут повлечь за собой конфликт интересов заинтересованного лица и Ассоциации с приложением заверенных в установленном порядке копий документов, подтверждающие наличие заинтересованных в сделке лиц в соответствии с действующим законодательством, а также проект договора и описание существенных условий сделки.

7.8. Сообщение о заинтересованности в совершении сделки направляется через единоличный исполнительный орган Ассоциации, регистрируется в установленном порядке и направляется в Совет для рассмотрения и принятия решения. В случае несоблюдения требований, предъявляемых к соответствующим документам, сообщение может быть возвращено заинтересованному лицу с указанием причин возврата.

7.9. Решение об одобрении (отказе в одобрении) сделки принимается Советом Ассоциации в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации сообщения о сделке.

7.10. В случае нарушения заинтересованным лицом п.7.6 настоящих Правил и Стандартов заинтересованное лицо несет перед Ассоциацией ответственность в размере убытков, причиненных Ассоциации. Если убытки причинены Ассоциации несколькими заинтересованными лицами, их ответственность перед Ассоциацией является солидарной.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПО СОБЛЮДЕНИЮ ПРАВИЛ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

8.1. Деловая этика Ассоциации составляет систему этических (моральных) норм, которые:

- представляют собой сложившиеся правила профессионального поведения и обычаи делового оборота;
- опираются на имеющиеся в обществе представления о порядочности, добросовестности, справедливости и здравом смысле;
- действуют в сфере отношений как регулируемых, так и не регулируемых нормами права;
- обеспечиваются силой общественного (коллективного) воздействия.

8.2. Целью установления правил деловой этики является обеспечение общественного доверия к честности, открытости и профессионализму членов Ассоциации, консолидации усилий всех добросовестных участников рынка финансового консалтинга по обеспечению высокого качества организации деятельности.

8.3. Правила содержат критерии, которые позволяют принять решение о признании деловой и профессиональной деятельности члена Ассоциации этичными или неэтичными.

8.4. Члены Ассоциации в ходе своей профессиональной деятельности должны:

8.4.1. осуществлять свою деятельность, основываясь на принципах порядочности, разумности и справедливости во взаимоотношениях со всеми участниками рынка и потребителями своих услуг;

8.4.2. обеспечивать прозрачность своей деятельности, достоверность информации и высокое качество оказываемых услуг, в том числе полное и достоверное информирование клиентов и потенциальных клиентов обо всех условиях предоставления услуг;

8.4.3. способствовать укреплению основ института собственности, не предпринимать действий, направленных на подрыв его принципов, обеспечивать защиту прав потребителей услуг;

8.4.4. соблюдать принципы добросовестной конкуренции, основанной на качестве и высоком уровне профессионализма, не допускать необоснованной критики действий других членов Ассоциации, членов других саморегулируемых организаций;

8.4.5. руководствоваться реальным смыслом законов и иных нормативных правовых актов, избегать толкований, не соответствующих духу законодательства, не использовать формальные процедуры для достижения целей, не совместимых с деловой этикой;

8.4.6. заботиться о поддержании как собственной деловой репутации, так и репутации Ассоциации и всего сектора финансового консалтинга, избегать участия в распространении напрямую либо через третьих лиц заведомо ложной и непроверенной информации, не совершать действий, которые могут нанести вред деловой репутации других членов Ассоциации; ;

8.4.7. в ситуации конфликта добиваться разрешения споров путем переговоров, стремиться использовать законные механизмы внесудебного разрешения споров;

8.4.8. обеспечивать высокий уровень профессионализма своих работников и регулярное (не реже одного раза в год) повышение их квалификации;

8.4.9. заботиться о достаточном уровне материально-технического оснащения, позволяющем осуществлять свою деятельность на профессиональном уровне;

8.4.10. исключать любые проявления противоправного или неэтичного поведения, инструктировать своих работников о необходимости строгого соблюдения законности и профессиональной этики при осуществлении консультационной деятельности;

8.4.11. полностью исключить консультирование своих клиентов и других лиц по вопросам, связанным с недобросовестными и незаконными способами получения финансовых услуг и совершения операций на финансовом рынке;

8.4.12. исполнять принятые на себя обязательства и стремиться к повышению качества оказываемых услуг;

8.4.13. обеспечивать защиту полученных при осуществлении консалтинговой деятельности персональных данных своих клиентов, контрагентов, сотрудников, иных физических лиц, в соответствии с требованиями законодательства о защите персональных данных;

8.4.14. раскрывать информацию о своей деятельности в соответствии с требованиями законодательства, а также, по усмотрению члена Ассоциации - иную информацию, не относящуюся к конфиденциальной, демонстрировать открытость и прозрачность своей деятельности;

8.4.15. руководствоваться принципом равноправия участников гражданского оборота, не допуская дискриминации по политическим, национальным, религиозным, половым и иным признакам;

8.4.16. избегать навязывания своих услуг и принуждения клиентов к получению консалтинговых услуг;

8.4.17. прилагать максимальные усилия к тому, чтобы потребители услуг оставались постоянными клиентами и давали позитивную оценку деятельности члена Ассоциации;

8.4.18. не допускать:

- создания и распространения недостоверной и/или недобросовестной рекламы, в том числе, создающей негативное представление о других членах Ассоциации и/или их деятельности;

- коммерческого подкупа сотрудников других членов Ассоциации;

- использования интеллектуальной собственности, принадлежащей другим членам Ассоциации, а также иным лицам и организациям, в собственных интересах без согласия владельца этой интеллектуальной собственности;
- добывания и использования незаконными методами конфиденциальной, охраняемой информации других членов Ассоциации, а также иных лиц и организаций;
- использования незаконными методами товарных знаков, элементов корпоративного стиля, рекламных слоганов, принадлежащих другим членам Ассоциации или иным организациям, либо сходных с ними до степени смешения;
- злоупотребления правом, то есть, в нарушение статьи 10 Гражданского кодекса РФ использования своих законных прав, деловой репутации, имущества, положения на рынке исключительно с целью причинения вреда Ассоциации и другому члену Ассоциации;
- публичных высказываний, суждений и оценок, в том числе в средствах массовой информации, противоречащих принципам, изложенным в настоящем документе;

8.4.19. инструктировать своих сотрудников о том, что в случае обращения к ним третьих лиц с предложением о передаче (продаже) конфиденциальной информации в любой форме, либо при поступивших к ним предложениях о трудоустройстве под условием передачи конфиденциальной информации, сотрудники должны незамедлительно проинформировать об этом факте руководство своей организации;

8.5. При осуществлении деятельности в составе члена органа управления, член Ассоциации (его представитель):

8.5.1. должен действовать в интересах Ассоциации и использовать все возможности для достижения баланса интересов всех участников;

8.5.2. должен принимать активное участие в работе органа управления Ассоциации, за исключением случая невозможности участия по уважительным причинам;

8.5.3. отстаивая свою позицию по тому или иному вопросу в органе управления Ассоциации, должен быть убежден, что его позиция является законной и обоснованной и иметь достаточные основания для такого убеждения.

8.6. Отношения между членами Ассоциации должны основываться на доверии, взаимном уважении и чувстве взаимной ответственности.

9. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ РЕКЛАМНОГО ХАРАКТЕРА

9.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

9.2. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести потенциального клиента в заблуждение, в частности, в отношении условий получения услуг, которые могут повлиять на выбор потенциального клиента.

9.3. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием потенциальных клиентов и (или) не эксплуатировать недостаток у потенциальных клиентов опыта и знаний.

9.4. Член Ассоциации-рекламодатель в целях недопущения предоставления потенциальным клиентам недостоверной информации не должна применять маскировку сайта (клоакинг) под сайт другой организации, обнародованный ранее. Член Ассоциации, под веб-сайт которого производится маскировка, вправе обратиться в Ассоциацию с представлением доказательств клоакинга и с требованием об обеспечении защиты прав и интересов члена Ассоциации, под сайт которого производится маскировка.

9.5. Информация рекламного характера не должна:

9.5.1. содержать гарантии или обещания в будущем эффективности деятельности (доходности вложений), в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, если такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора;

9.5.2. информацию о гарантиях надежности возможных инвестиций и стабильности размеров возможных доходов или издержек, связанных с указанными инвестициями;

9.5.3. заявления о возможности достижения в будущем результатов управления активами, аналогичных достигнутым результатам;

9.5.4. данные или иллюстрации, которые могут быть интерпретированы как инвестиционный совет;

9.5.5. отзывы клиентов в текстовых, графических, аудио или иных видах, в которых приводятся данные результатов вложений (доходность и т.д.), полученных клиентами в процессе работы с членом Ассоциации в прошлом, или же в которых даётся субъективная оценка клиентами эффективности этих вложений (выше рынка, хорошая, высокая и т.п.).

10. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ

10.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг член Ассоциации руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность клиента о получении членом Ассоциации его обращения.

10.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений член Ассоциации назначает ответственного работника или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

10.3. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней должно быть зарегистрировано в «Журнале регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) клиента или потенциального клиента финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении

юридических лиц – наименование клиента или потенциального клиента, от имени которого направлено обращение.

10.4. Обращения рассматриваются в срок не позднее 30 (тридцати) рабочих дней со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней, если иной срок не установлен федеральным законом.

10.5. Член Ассоциации вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

10.6. Член Ассоциации вправе отказать в рассмотрении обращения клиента по существу в следующих случаях:

10.6.1. в обращении не указаны или некорректно указаны идентифицирующие клиента признаки (в отношении клиента, являющегося физическим лицом, 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 клиента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

10.6.2. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу члена Ассоциации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников члена Ассоциации, а также членов их семей;

10.6.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;

10.6.4. в обращении содержится вопрос, на который клиенту ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

10.7. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации и иные нормативные акты) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

10.8. Ответ на обращение подписывает уполномоченное лицо члена Ассоциации.

11. ПРАВИЛА ФОРМИРОВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТНОСТИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ В АССОЦИАЦИЮ

11.1. Члены Ассоциации обязаны предоставлять в Ассоциацию отчетность о своей деятельности в порядке, утвержденном внутренними документами Ассоциации.

11.2. Порядок предоставления отчетности и иной информации о деятельности членов Ассоциации утверждается решением Совета Ассоциации.

11.3. Отчетным периодом для составления отчетности является первый квартал, полугодие, девять месяцев календарного года, календарный год.

12. ТРЕБОВАНИЯ К ХРАНЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ ЧЛЕНА АССОЦИАЦИИ

12.1. Член Ассоциации должен хранить в отношении каждого клиента следующие документы:

12.1.1. договоры, заключенные с клиентом – в течение срока действия соответствующего договора, а также не менее 3 (трех) лет со дня его прекращения;

12.1.2. справки об инвестиционном профиле клиента – в течение срока действия договоров с клиентом, а также не менее 3 (трех) лет со дня его прекращения;

12.1.3. копии направленных клиенту рекомендаций с указанием даты и времени их предоставления (в случае предоставления рекомендаций на бумажном носителе) или направленные клиенту рекомендации с указанием даты и времени их предоставления (в случае предоставления рекомендаций в форме электронного документа) – в течение 3 (трех) лет со дня предоставления членом Ассоциации рекомендации клиенту;

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Изменения и дополнения в Правила и стандарты Ассоциации вносятся на основании решения Совета Ассоциации.