

Утверждены
решением Совета СРО НАСФП
Протокол №69 от 21 ноября 2025 г.

ПРАВИЛА И СТАНДАРТЫ

НАЦИОНАЛЬНОЙ АССОЦИАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ФИНАНСОВОГО
ПЛАНИРОВАНИЯ

Москва, 2025

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила и стандарты Национальной ассоциации специалистов финансового планирования (далее – Ассоциация) разработаны в соответствии с федеральными законами №315-ФЗ от 01.12.2007 «О саморегулируемых организациях», №7-ФЗ от 12.01.1996 «О некоммерческих организациях» и Уставом Национальной ассоциации специалистов финансового планирования.

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 – Национальная ассоциация специалистов финансового планирования

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.

3.8. 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. Член Ассоциации должен разрабатывать и применять меры, направленные на обеспечение защиты активов клиентов, на недопущение хищения средств Клиентов, защиту от внутреннего и внешнего мошенничества.

3.15. Член Ассоциации должен разрабатывать и применять меры, направленные на защиту от несанкционированного доступа к информации о клиентах.

3.16. Член Ассоциации должен обеспечивать своим клиентам:

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

3.16.2. 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;

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

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

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. ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ

6.1. процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Процедура медиации проводится при взаимном волеизъявлении сторон на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора.

6.2. Процедура медиации начинается с момента подписания соглашения о медиации.

6.2. медиатор, медиаторы – независимое физическое лицо, независимые физические лица, в том числе сотрудники Ассоциации, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;

6.3. медиативное соглашение – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

6.4. Предложение об обращении к процедуре медиации может быть сделано по просьбе одной из сторон медиатором или организацией, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.

6.4. При проведении процедуры медиации сохраняется конфиденциальность всей относящейся к указанной процедуре информации, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, и случаев, если стороны не договорились об ином.

6.5. Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к процедуре медиации и ставшую ему известной при ее проведении, без согласия сторон.

6.6. Стороны, медиатор, а также другие лица, присутствовавшие при проведении процедуры медиации, независимо от того, связаны ли судебное разбирательство, третейское разбирательство со спором, который являлся предметом процедуры медиации, не вправе ссылаться, если стороны не договорились об ином, в ходе судебного разбирательства или третейского разбирательства на информацию о:

- мнениях или предложениях, высказанных одной из сторон в отношении возможности урегулирования спора;
- признаниях, сделанных одной из сторон в ходе проведения процедуры медиации;
- готовности одной из сторон принять предложение медиатора или другой стороны об урегулировании спора.

6.7. В случае, если медиатор получил от одной из сторон информацию, относящуюся к процедуре медиации, он может раскрыть такую информацию другой стороне только с согласия стороны, предоставившей информацию.

6.9. Соглашение о проведении процедуры медиации заключается в письменной форме и должно содержать сведения:

- о предмете спора;
- о медиаторе или медиаторах;
- о порядке проведения процедуры медиации;
- об условиях участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации;
- о сроках проведения процедуры медиации.

6.10. Медиатор не вправе вносить, если стороны не договорились об ином, предложения об урегулировании спора.

6.11. В течение всей процедуры медиации медиатор может встречаться и поддерживать связь как со всеми сторонами вместе, так и с каждой из них в отдельности.

6.12. При проведении процедуры медиации медиатор не вправе ставить своими действиями какую-либо из сторон в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы одной из сторон.

6.13 Медиатор не вправе:

- быть представителем какой-либо стороны;
- оказывать какой-либо стороне юридическую, консультационную или иную помощь;
- осуществлять деятельность медиатора, если при проведении процедуры медиации он лично (прямо или косвенно) заинтересован в ее результате, в том числе состоит с лицом, являющимся одной из сторон, в родственных или коммерческих отношениях;
- делать без согласия сторон публичные заявления по существу спора.

6.14. Процедура медиации прекращается в связи со следующими обстоятельствами:

- заключение сторонами медиативного соглашения – со дня подписания такого соглашения;
- заключение соглашения сторон о прекращении процедуры медиации без достижения согласия по имеющимся разногласиям – со дня подписания такого соглашения;
- заявление медиатора в письменной форме, направленное сторонам после консультаций с ними по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности ее дальнейшего проведения, – в день направления данного заявления;
- заявление в письменной форме одной, нескольких или всех сторон, направленное медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации – со дня получения медиатором данного заявления;
- истечение срока проведения процедуры медиации – со дня его истечения.

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.

7.11. Сообщения о личной заинтересованности и документы, подтверждающие конфликт интересов, подлежат регистрации и хранению в Ассоциации не менее пяти лет.

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, искаженной или непроверенной информации, не участвовать сознательно в акциях или действиях, которые могут нанести вред деловой репутации других членов Ассоциации или 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. выполнять неформальные договоренности с другими участниками рынка финансового консалтинга рынка, а также с участниками финансового рынка с разумной степенью тщательности и осмотрительности;
- 8.4.14. Член Ассоциации обязан информировать клиента о совмещении различных видов деятельности, а также о существовании, в связи с этим риска возникновения конфликта интересов.
- 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;
 - распространения ложных, неточных или искаженных сведений, которые могут причинить убытки другим участникам рынка финансового консалтинга либо нанести ущерб их деловой репутации;
 - 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;
- введения в заблуждение в отношении характера, свойств, качества и количественных характеристик консалтинговых услуг или в отношении оказывающих их участников рынка финансового консалтинга.

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.

8.7. В случае если член Ассоциации, клиент члена Ассоциации, контрагент члена Ассоциации считает, что членом Ассоциации нарушены положения, содержащиеся в настоящем Стандарте, он имеет право обратиться в Ассоциацию для рассмотрения дела Контрольным Комитетом Ассоциации, либо для урегулирования спора в соответствии с установленными в Ассоциации процедурами медиации.

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, обнаруженный 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.

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.