

Утверждено

Приказом Генерального директора

ООО УК «ТЭН-Девелопмент»

№ 072-2 от «20» февраля 2021 г.



/Р.В. Стрижаченко/

РЕГЛАМЕНТ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И КЛИЕНТАМИ ООО УК «ТЭН-ДЕВЕЛОПМЕНТ»

Москва

2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Термины и определения.....	3
2. Порядок предоставления информации потребителю финансовых услуг	4
3. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг	4
4. Мероприятия в целях оценки качества взаимодействия с клиентами	5
5. Ответственность	6
6. Заключение.....	6
7. Приложение 1.....	7

1. Термины и определения

- 1.1. Настоящий Регламент определяет основные принципы в процессе взаимодействия с Потребителями финансовых услуг и Клиентами ООО УК «ТЭН-Девелопмент» и устанавливает подходы, которыми ООО УК «ТЭН-Девелопмент» руководствуется в своей деятельности.
- 1.2. Целью Регламента является повышение уровня качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг и Клиентами.
- 1.3. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:
 - 1.3.1. **Управляющая компания** – ООО УК «ТЭН-Девелопмент».
 - 1.3.2. **Клиент (потребитель финансовых услуг)** – физическое лицо или юридическое лицо, являющееся владельцем инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов, находящихся в доверительном управлении Управляющей компании.
 - 1.3.3. **Получатель финансовых услуг** - физическое лицо или юридическое лицо, намеренное стать владельцем инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов, находящихся в доверительном управлении Управляющей компании.
 - 1.3.4. **ПИФ** – паевые инвестиционные фонды, находящиеся в доверительном управлении Управляющей компании.
 - 1.3.5. **Финансовая услуга** – деятельность, связанная с выдачей и погашением инвестиционных паев, включая консультирование, информирование и прием документов.
 - 1.3.6. **Офис Управляющей компании** - место, предназначенное для приема документов, связанных с выдачей и погашением инвестиционных паев ПИФ.

2. Порядок предоставления информации Потребителю финансовых услуг

- 2.1. Предоставление информации Потребителю финансовых услуг должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.
- 2.2. Не допускается предоставление информации, которая вводит Потребителя финансовых услуг в заблуждение, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств оказываемой финансовой услуги.
- 2.3. Предоставляемая Потребителю финансовых услуг информация должна быть изложена на русском языке в доступной форме при необходимости с разъяснением специальных терминов, которые не определены в федеральных законах и иных нормативно-правовых актах, нормативных актах Банка России.
- 2.4. Управляющая компания обеспечивает предоставление Потребителю финансовых услуг информации без совершения им дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, правилами доверительного управления ПИФ.
- 2.5. Управляющая компания предоставляет Потребителям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.
- 2.6. **Порядок предоставления информации при выдаче инвестиционных паев ПИФ**
 - 2.6.1. До подачи документов, связанных с выдачей инвестиционных паев ПИФ, Получатель финансовых услуг:
 - 2.6.1.1. должен ознакомиться с правилами доверительного управления ПИФ;
 - 2.6.1.2. должен ознакомиться с описанием рисков, содержащимся в правилах доверительного управления ПИФ.

3. Порядок взаимодействия с Потребителем финансовых услуг

- 3.1. Сотрудниками Управляющей компании должен быть обеспечен высокий уровень обслуживания Потребителей финансовых услуг, заключающийся в профессиональном консультировании по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации в области Финансовых рынков.
- 3.2. В офисе Управляющей компании должен быть обеспечен прием документов от Потребителей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Управляющей компании, правилами доверительного управления ПИФ.

- 3.3. В офисе Управляющей компании должны соблюдаться минимальные стандарты обслуживания Потребителей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офиса, в котором осуществляется прием документов, связанных с выдачей, и погашением инвестиционных паев ПИФ.
- 3.4. В Управляющей компании должны быть исключены препятствия к осуществлению Потребителям финансовых услуг в офисах продаж фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с ним, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.
- 3.5. Сотрудники Управляющей компании, непосредственно взаимодействующие с Потребителями финансовых услуг, должны владеть информацией, необходимой для выполнения своих должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами.
- 3.6. С целью обеспечения высокого уровня профессионализма сотрудников, лично взаимодействующих с Потребителями финансовых услуг, в Компании должно проводиться регулярное обучение таких сотрудников, а также должны предприниматься иные меры, способствующие повышению уровню квалификации, компетентности и профессионализма сотрудников Управляющей компании.

Мероприятия в целях оценки качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг и Клиентами

- 3.7. С целью контроля оценки качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг и Клиентами и достаточности реализуемых Управляющей компанией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении Потребителей финансовых услуг и Клиентов Управляющей компанией могут использоваться следующие контрольные мероприятия:
 - 3.7.1. Проведение оценки сотрудников Компании, непосредственно взаимодействующих с Потребителями финансовых услуг и Клиентами Компании, в соответствии с квалификационными требованиями и (или) требованиям к деловой репутации, установленным федеральными законами, регулирующими деятельность финансовых организаций, осуществляющими Банком России в отношении сотрудников Управляющей компании.
 - 3.7.2. Анкетирование Клиентов Управляющей компании.
 - 3.7.3. Контроль уровня знаний сотрудников Управляющей компании, в том числе путем осуществления тестирования на предмет знания законодательства РФ, нормативно-правовых актов Банка России, регулирующих порядок взаимодействия с

Потребителями финансовых услуг и Клиентами при осуществлении деятельности, связанной с выдачей и погашением инвестиционных паев ПИФ.

- 3.7.4. Иные мероприятия на усмотрение Управляющей компании.
- 3.8. Оценка качества взаимодействия должна осуществляться не реже одного раза в год.
- 3.9. Ответственным за осуществление контрольных мероприятий и их результатов является Генеральный директор Управляющей компании.
- 3.10. Ответственным за выбор и осуществление контрольных мероприятий и оценки их результатов является Генеральный директор.
- 3.10.1. При использовании метода анкетирования Клиенту Компании, выбранному случайным способом после оказания ему финансовой услуги, может быть предложено ответить на вопросы Анкеты, составленной в соответствии с Приложением 1 к настоящему Порядку (форма и содержание Анкеты приведены исключительно для примера).
- 3.10.2. Заполненная Клиентом Анкета анализируется на предмет выявления нарушений при информировании Потребителя финансовых услуг до оказания ему финансовой услуги, а также при взаимодействии с ним во время оказания финансовой услуги.
- 3.11. В случае выявления нарушений при оказании финансовых услуг Компанией предпринимаются меры по их устраниению.
- 3.12. При необходимости, результаты осуществления контрольных мероприятий выносятся на рассмотрение Общего собрания участников Управляющей компании на предмет достаточности реализуемых Управляющей компанией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении Потребителей финансовых услуг и Клиентов Управляющей компании при оказании им финансовых услуг.

4. Ответственность

- 4.1. Генеральный директор и сотрудники Управляющей компании, лично взаимодействующие с Потребителями финансовых услуг и Клиентами Управляющей компании, несут ответственность за качество взаимодействия с ними, а также за исполнение требований настоящего Регламента.
- 4.2. Нарушение требований настоящего Регламента, влечет за собой применение мер дисциплинарного воздействия, а также иных мер, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5. Заключение

- 5.1. Настоящий Регламент вступает в силу с даты его утверждения и подписания Генеральным директором Управляющей компании приказа об его утверждении.
- 5.2. Настоящий Регламент доводится до сведения всех сотрудников Управляющей компании.

Приложение 1

АНКЕТА КЛИЕНТА ООО УК «ТЭН-ДЕВЕЛОПМЕНТ»¹

Уважаемый Клиент, нам важно Ваше мнение о качестве обслуживания в нашем офисе,
поэтому просим ответить Вас на следующие вопросы:

1. Ознакомились ли Вы перед приемом заявки на приобретение инвестиционных паев ПИФ² с правилами доверительного управления ПИФ?

ДА

НЕТ → Укажите, пожалуйста, причину:

- 1) я не был проинформирован сотрудником офиса продаж о необходимости ознакомления с условиями правил доверительного управления ПИФ;
- 2) по моей просьбе мне не были предоставлены условия правил доверительного управления ПИФ;
- 3) иное _____

2. Ознакомились ли Вы с возможными рисками, связанными с инвестированием, перед приемом заявки на приобретение инвестиционных паев ПИФ?

ДА

НЕТ → Укажите, пожалуйста, причину:

- 1) я не был проинформирован сотрудником офиса продаж о необходимости ознакомления с описанием рисков;
- 2) иное _____

3. Вся ли необходимая для ознакомления информация была Вам понятна и не требовала специальных разъяснений?

ДА, информация была понятной

НЕТ, но сотрудником офиса продаж мне были даны разъяснения непонятных мне терминов

НЕТ и мне не были предоставлены разъяснения по возникшим вопросам

¹ Предлагаемый вариант Анкеты является рекомендованным и может быть дополнен иными вопросами с целью улучшения качества обслуживания Потребителей финансовых услуг и Клиентов ООО УК «ТЭН-Девелопмент»

² ПИФ – паевой инвестиционный фонд, находящийся в доверительном управлении Управляющей компании.

4. Оцените качество обслуживания при оказании Вам финансовой услуги по пятибалльной шкале:

5 – качество обслуживания на высоком уровне

4 – качество обслуживания на высоком уровне, но есть недостатки

3 – качество обслуживания на приемлемом уровне, но есть недостатки

2 – качество обслуживания на низком уровне, потому что

1 – качество обслуживания на крайне низком уровне, потому что

5. Напишите Ваши рекомендации / пожелания по улучшению качества обслуживания Клиентов в офисах нашей Компании:

ФИО Клиента³:

³ Данные Клиента указываются сотрудником Управляющей компании