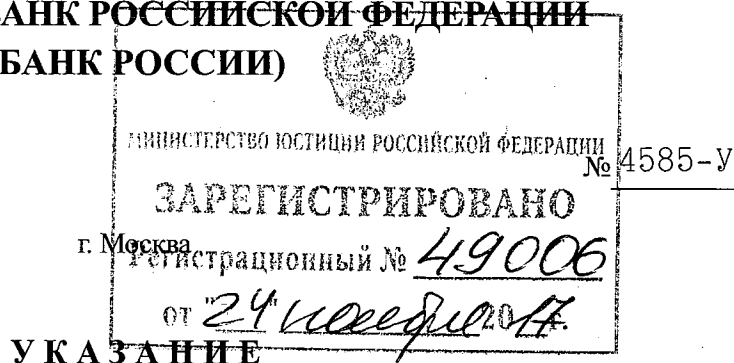




**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(БАНК РОССИИ)**

« 26 » октября 2017 г.



**О требованиях к содержанию базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев, регистраторов**

Настоящее Указание на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 29, ст. 4349; 2016, № 27, ст. 4225) устанавливает требования к содержанию базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев, регистраторов (далее – финансовые организации).

1. Базовые стандарты защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых финансовыми организациями (далее – базовые стандарты), должны содержать следующие положения.

1.1. Минимальный объем информации, предоставляемой физическим и юридическим лицам – получателям финансовых услуг, а также потенциальным получателям финансовых услуг (далее – получатели финансовых услуг) в местах, предназначенных для заключения договоров об оказании финансовых услуг, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг (далее – места, предназначенные для обслуживания получателей финансовых услуг):

о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях финансовой организации, об используемом знаке обслуживания (при наличии), о лицензии на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии, членстве в саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей финансовые организации (далее – саморегулируемая организация), и базовом стандарте, об адресе финансовой организации, адресе электронной почты и о контактном телефоне, об адресе официального сайта финансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

о финансовых услугах и дополнительных услугах финансовой организации, в том числе оказываемых финансовой организацией за дополнительную плату;

о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, связанных с оказанием финансовой услуги;

об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью финансовых организаций;

о способах и об адресах направления обращений (жалоб) получателя финансовых услуг в финансовую организацию, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью финансовой организации;

о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии).

1.1.1. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, должен содержать положения, предусматривающие, что в случае оказания брокером услуг по приобретению паев паевых инвестиционных фондов помимо информации, указанной в абзацах втором – седьмом подпункта 1.1 настоящего пункта, получателю финансовых услуг по его запросу должна быть предоставлена следующая информация:

инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда;

источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая за последние шесть месяцев (в случае предоставления такой информации управляющей компанией паевого инвестиционного фонда и (или) нахождения такой информации в свободном доступе);

размер вознаграждения управляющей компании паевого инвестиционного фонда и общий размер вознаграждения специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев, аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком;

порядок и сроки выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.

1.1.2. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, должен содержать положения, предусматривающие, что в случае

оказания брокером услуг по заключению в интересах получателя финансовых услуг договора, являющегося производным финансовым инструментом, помимо информации, указанной в абзацах втором – седьмом подпункта 1.1 настоящего пункта, получателю финансовых услуг по его запросу должна быть предоставлена следующая информация о таком договоре:

спецификация договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, необходимо также предоставить спецификацию такого договора, являющегося производным финансовым инструментом);

сведения о размере суммы денежных средств, которую необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом;

источник получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у брокера информации о таком источнике).

1.2. Требование об информировании получателя финансовых услуг по его запросу о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые он должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги.

1.3. Порядок предоставления информации получателю финансовых услуг:

обеспечивающий недискриминационный характер доступа к информации получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме;

исключающий предоставление информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

обеспечивающий предоставление получателю финансовых услуг информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

обеспечивающий изложение информации на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов в случае предоставления информации на бумажном носителе) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия).

1.4. Правила взаимодействия финансовой организации с получателем финансовых услуг, включающие:

способы направления информации получателю финансовых услуг в связи с оказанием финансовой услуги;

порядок и сроки предоставления по требованию получателя финансовых услуг документов (их копий), связанных с оказанием финансовой услуги;

требования к качеству консультирования получателя финансовых услуг по оказываемым финансовым услугам, в том числе по вопросам законодательства Российской Федерации, регулирующего оказываемую услугу;

требование об исключении финансовой организацией препятствий к осуществлению получателем финансовых услуг в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия финансовой организации с получателем финансовых услуг.

1.5. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов, а также рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями.

1.6. Требования к порядку приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, предусматривающие:

обеспечение приема документов, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов, или получения мотивированного отказа в приеме документов;

определение работников финансовой организации, ответственных за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;

фиксацию приема документов от получателя финансовых услуг.

1.7. Требования к работникам финансовой организации, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников указанным требованиям.

1.8. Порядок рассмотрения финансовой организацией обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, включающий:

требования к регистрации обращений и ответов на них, в том числе к распределению поступающих обращений (жалоб) по видам нарушений (по тематике);

порядок работы с обращениями (жалобами) получателей финансовых услуг, обеспечивающий информирование получателя финансовой услуги о поступлении обращения (жалобы), объективность рассмотрения обращений (жалоб);

требования к формам и способам предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение (жалобу), в том числе в электронном виде;

требования к мотивировке ответа и описанию причин отказа (если применимо);

требования к предельным срокам рассмотрения обращений (жалоб).

1.9. Сроки и порядок направления в саморегулируемую организацию систематизированных сведений о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений (жалоб), поступивших в финансовую организацию, по итогам квартала, полугодия, года, в том числе в случае получения

финансовой организацией более одного обращения (одной жалобы) по одной тематике в течение года.

1.10. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других установленными законодательством Российской Федерации способов досудебного (внесудебного) разрешения споров.

1.11. Порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований базового стандарта, в том числе осуществления саморегулируемой организацией мероприятия по контролю, в ходе которого саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения членами саморегулируемой организации требований базового стандарта при оказании финансовых услуг их получателям.

1.12. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности финансовой организации, в том числе третьими лицами, действующими по ее поручению, от ее имени и за ее счет.

1.13. Помимо положений, указанных в подпунктах 1.1–1.12 настоящего пункта, базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, должен содержать:

положения, направленные на исключение конфликта интересов, в том числе предусматривающие выявление и контроль конфликта интересов, а также на предотвращение его последствий;

порядок уведомления получателя финансовых услуг об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

требование об информировании получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора о

брокерском обслуживании, включая риски, связанные с использованием брокером в своих интересах денежных средств получателя финансовых услуг, находящихся на специальном брокерском счете (специальных брокерских счетах), если это предусмотрено договором о брокерском обслуживании, риски, связанные с приобретением иностранных ценных бумаг;

правила уведомления получателя финансовых услуг о рисках, указанных в абзаце четвертом настоящего подпункта;

правила составления и хранения документов, подтверждающих ознакомление получателя финансовых услуг с информацией о рисках, указанных в абзаце четвертом настоящего подпункта;

требование о предоставлении брокером получателю финансовых услуг по его запросу документов по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным брокером по поручению такого получателя финансовых услуг (в том числе после расторжения договора о брокерском обслуживании);

требование об информировании получателя финансовых услуг о том, что денежные средства, зачисляемые брокером на специальный брокерский счет (специальные брокерские счета) или переданные брокеру, являющемуся кредитной организацией, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 52, ст. 5029; 2004, № 34, ст. 3521; 2005, № 1, ст. 23; 2006, № 31, ст. 3449; 2007, № 12, ст. 1350; 2008, № 42, ст. 4699; № 52, ст. 6225; 2011, № 1, ст. 49; № 27, ст. 3873; № 29, ст. 4262; № 49, ст. 7059; 2013, № 19, ст. 2308; № 27, ст. 3438; № 49, ст. 6336; № 52, ст. 6975; 2014, № 14, ст. 1533; № 30, ст. 4219; № 52, ст. 7543; 2015, № 1, ст. 4, ст. 14; № 27, ст. 3958; № 29, ст. 4355; 2016, № 27, ст. 4297; 2017, № 18, ст. 2661, ст. 2669; № 31, ст. 4789, ст. 4816);



требование об информировании получателя финансовых услуг о его праве запросить дополнительную информацию о финансовой услуге в случаях, предусмотренных подпунктами 1.1.1, 1.1.2 и 1.2 настоящего пункта;

требование об информировании получателя финансовых услуг о способах и порядке изменения условий договора о брокерском обслуживании.

1.14. Помимо положений, указанных в подпунктах 1.1–1.12 настоящего пункта, базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, должен содержать:

требование об информировании получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления, включая риск возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами, а также риски, связанные с приобретением иностранных ценных бумаг;

правила уведомления получателя финансовых услуг о рисках, указанных в абзаце втором настоящего подпункта;

требование об информировании получателя финансовых услуг о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;

требование об информировании получателя финансовых услуг об отсутствии гарантирования получения дохода по договору доверительного управления, а также о том, что доходность по договорам доверительного управления не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;

положения, направленные на исключение конфликта интересов, в том числе предусматривающие выявление и контроль конфликта интересов, а также на предотвращение его последствий;

порядок уведомления получателя финансовых услуг об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

требование об информировании получателя финансовых услуг о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления;

требование об информировании получателя финансовых услуг о том, что управляющий является аффилированным лицом с юридическим лицом – эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22 марта 1991 года № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках» (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, № 16, ст. 499; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 22, ст. 1977; 1998, № 19, ст. 2066; 2002, № 1, ст. 2; № 41, ст. 3969; 2006, № 31, ст. 3434).

1.15. Помимо положений, указанных в подпунктах 1.1–1.12 настоящего пункта, базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, должен содержать:

требование об информировании получателя финансовых услуг об изменении депозитарием условий осуществления им депозитарной деятельности, а также о способах и порядке изменения условий депозитарного договора;

порядок доведения до получателя финансовых услуг информации о содержании и стоимости услуги по предварительной экспертизе документов на предмет комплектности и правильности их оформления (в случае, если такая услуга оказывается);

требования к содержанию уведомления об отказе во внесении записи по счету депо (иному счету), субсчету депо, разделу счета депо, записи об изменении сведений о депоненте с изложением причин отказа со ссылкой на

нормы законодательства Российской Федерации в случае, если причиной отказа является нарушение требований законодательства Российской Федерации, и (или) на условия осуществления депозитарной деятельности, а также требования к правилам информирования получателя финансовых услуг о порядке устранения причин, повлекших указанный отказ.

1.16. Помимо положений, указанных в пунктах 1.1–1.12 настоящего пункта, базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов, должен содержать:

требование об информировании получателя финансовых услуг об изменении регистратором правил ведения реестра владельцев ценных бумаг;

порядок доведения до получателя финансовых услуг информации о содержании и стоимости услуги по предварительной экспертизе документов на предмет комплектности и правильности их оформления (в случае, если такая услуга оказывается);

требования к содержанию уведомления об отказе в совершении операции по лицевому счету (иному счету) с изложением причин отказа со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации в случае, если причиной отказа является нарушение требований законодательства Российской Федерации, и (или) на правила ведения реестра владельцев ценных бумаг, а также требования к правилам информирования получателя финансовых услуг о порядке устранения причин, повлекших указанный отказ.

2. Базовые стандарты должны содержать условия и порядок их применения в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет финансовой организации, договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовых услуг.

3. Настоящее Указание вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Председатель  
Центрального банка  
Российской Федерации

Э.С. Набиуллина