

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников

Настоящий Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников (далее – Стандарт), разработан на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в соответствии с требованиями Указания Банка России от 9 августа 2019 года № 5229-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими инвестиционных советников, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержания видов деятельности) инвестиционных советников на финансовом рынке, подлежащих стандартизации» и определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми инвестиционный советник должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1. Общие положения

1.1. В настоящем стандарте используются следующие термины и определения:

саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая инвестиционных советников и действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

финансовая услуга – консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций (далее – ИИР);

договор об инвестиционном консультировании – договор об оказании консультационных услуг, заключаемый между инвестиционным советником и получателем финансовых услуг, в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках которого инвестиционный советник предоставляет ИИР;

клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с инвестиционным советником договор об инвестиционном консультировании;

получатель финансовых услуг – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор об инвестиционном консультировании;

место обслуживания получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения договоров об инвестиционном консультировании, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис инвестиционного советника, и (или) официальный сайт инвестиционного советника в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), указанный в едином реестре инвестиционных советников, личный кабинет клиента на таком сайте (при наличии), мобильное приложение инвестиционного советника (при наличии);

обращение (жалоба) – направленная получателем финансовых услуг инвестиционному советнику просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении инвестиционным советником требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов инвестиционного советника, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также предложение или заявление;

Термины, специально не определенные по тексту Стандарта, применяются в значении, определенном Федеральным законом от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Инвестиционный советник осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

1.3. Инвестиционный советник при осуществлении деятельности по инвестиционному консультированию должен соблюдать приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.4. Инвестиционный советник при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного клиента или группы клиентов перед интересами другого клиента (других клиентов).

1.5. Саморегулируемая организация осуществляет контроль за соблюдением инвестиционными советниками, являющимися членами такой саморегулируемой организации, требований настоящего Стандарта путем проведения проверок соблюдения инвестиционными советниками требований настоящего Стандарта, а также иных контрольных мероприятий. К иным контрольным мероприятиям, в том числе, относятся мероприятия, в ходе которых осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора об инвестиционном консультировании в целях проверки соблюдения инвестиционными советниками, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора об инвестиционном консультировании в целях проверки соблюдения инвестиционными советниками, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании услуг их получателями, проводится саморегулируемой организацией самостоятельно, либо лицами, привлеченными саморегулируемой организацией на основании гражданско – правового договора.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора об инвестиционном консультировании в целях проверки соблюдения инвестиционными советниками, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании услуг их получателями проводится без предварительного уведомления инвестиционного советника. При проведении мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора об инвестиционном консультировании в целях проверки соблюдения инвестиционными советниками, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании услуг их получателями, по решению лица, его осуществляющего, допускается осуществление фото- и видеосъемки, использование иных способов фиксации.

По результатам осуществления мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора об инвестиционном консультировании в целях проверки соблюдения инвестиционными советниками, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании услуг их получателя лицом, привлеченным саморегулируемой организацией на основании гражданско - правового договора, саморегулируемая организация обеспечивает предоставление ей таким лицом письменного отчета и подтверждающих документов (видеозапись, фотозапись и иные материалы) в целях принятия саморегулируемой

организацией решения о необходимости применения мер в отношении инвестиционного советника, являющегося членом саморегулируемой организации.

Дополнительные требования к проведению мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора об инвестиционном консультировании в целях проверки соблюдения инвестиционными советниками, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, устанавливаются внутренними документами саморегулируемой организации.

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

2.1. В состав информации об условиях договора об инвестиционном консультировании, предоставляемой инвестиционным советником получателю финансовых услуг, включается:

уведомление о том, что предметом договора об инвестиционном консультировании является оказание консультационных услуг в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами путем предоставления ИИР;

уведомление о том, что предоставляемый перечень информации о договоре об инвестиционном консультировании является минимальным, предоставляется в соответствии с законодательством РФ, не заменяет собой все условия договора об инвестиционном консультировании, а также необходимость ознакомиться с полным текстом договора об инвестиционном консультировании;

указание, является финансовая услуга возмездной или безвозмездной и в случае возмездности - указание на внутренние документы инвестиционного советника, либо условия договора об инвестиционном консультировании, содержащие порядок определения и уплаты вознаграждения инвестиционного советника;

перечень используемых инвестиционным советником программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются ИИР (в случае, если договором об инвестиционном консультировании предусмотрено предоставление ИИР посредством программ для электронных вычислительных машин), а также указание на адрес (адреса) сайта (сайтов) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

на котором (которых) размещены такие программы (в случае размещения в сети «Интернет»);

полное или сокращенное наименование брокеров, преобразование ИИР в поручение которым возможно автоматизированным способом с использованием программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются ИИР (в случае, если договором об инвестиционном консультировании предусмотрено предоставление ИИР посредством программ для электронных вычислительных машин, которые позволяют автоматизированным способом преобразовать предоставленную ИИР в поручение брокеру на совершение сделки с финансовыми инструментами, предусмотренными ИИР, без непосредственного участия клиента инвестиционного советника);

сведения о наличии или отсутствии обязанности инвестиционного советника осуществлять оценку соответствия инвестиционного портфеля клиента инвестиционному профилю клиента (далее – мониторинг инвестиционного портфеля) в соответствии с договором об инвестиционном консультировании, сведения о периодичности, условиях и порядке проведения мониторинга инвестиционного портфеля в случае его осуществления, а также уведомление клиента о необходимости самостоятельно осуществлять мониторинг инвестиционного портфеля в случае, если инвестиционный советник не осуществляет мониторинг инвестиционного портфеля в соответствии с договором об инвестиционном консультировании;

сведения о форме и способе передачи ИИР инвестиционным советником клиенту;

уведомление о том, что ИИР предоставляются в соответствии с инвестиционным профилем, определяемым инвестиционным советником на основании сведений, предоставленных клиентом;

сведения о возможности возникновения конфликта интересов в случаях, указанных в абзацах шестом и седьмом пункта 3.13 Указания Банка России от 17 декабря 2018 года № 5014-У «О порядке определения инвестиционного профиля клиента инвестиционного советника, о требованиях к форме предоставления ИИР и к осуществлению деятельности по инвестиционному консультированию» (далее – Указание 5014-У), включая прямое указание на зависимость инвестиционного советника и (или) его ИИР от интересов третьих лиц (при наличии);

срок действия договора об инвестиционном консультировании.

2.2. Информирование инвестиционным советником (его агентом) получателя финансовых услуг о рисках, связанных с исполнением договора об инвестиционном консультировании, осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках инвестиционного советника, содержащих, в том числе следующую информацию:

об операционном риске инвестиционного советника (риске возникновения у получателя финансовых услуг убытков в результате несовершенства или ошибочных внутренних процессов инвестиционного советника, некорректных действий или бездействия работников инвестиционного советника и (или) воздействия внешних событий, сбоев и недостатков информационных, технологических и иных систем, правовом риске, риске информационной безопасности);

о риске возникновения убытков у клиента в случае совершения сделок с финансовыми инструментами на основании предоставленной ИИР с отступлением от условий, указанных в ИИР (включая риск возникновения убытков в случае совершения клиентом сделок с финансовыми инструментами частично либо за пределами сроков, указанных в инвестиционной рекомендации и/или в договоре об инвестиционном консультировании).

2.3. Информация, предусмотренная пунктами 2.1 и 2.2 Стандарта, предоставляется инвестиционным советником (его агентом) получателю финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме (в том числе в личном кабинете клиента на таком сайте либо мобильном приложении инвестиционного советника) до предоставления иных документов при заключении договора об инвестиционном консультировании с соблюдением требований, установленных пунктом 2.6 настоящего Стандарта. Способ предоставления такой информации должен позволять зафиксировать факт и дату ее предоставления.

2.4. Инвестиционный советник обеспечивает хранение в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление получателю финансовых услуг информации, указанной в пункте 2.1 и пункте 2.2 настоящего Стандарта (за исключением документов, указанных в пунктах 3.18, 3.19 Указания № 5014-У), на бумажном носителе или в форме электронного документа.

2.5. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на официальном сайте инвестиционного советника в сети «Интернет», в личном кабинете клиента на таком сайте либо мобильном приложении инвестиционного советника) инвестиционный советник предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании инвестиционного советника в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе инвестиционного советника – для инвестиционного советника, являющегося юридическим лицом;

о фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей – для инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем;

об используемом инвестиционным советником знаке обслуживания (при наличии);

о дате внесения сведений об инвестиционном советнике в единый реестр инвестиционных советников;

о членстве инвестиционного советника в саморегулируемой организации с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адреса сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;

о применяемом инвестиционным советником базовом стандарте защиты прав и интересов получателей услуг инвестиционных советников;

об адресе инвестиционного советника, указанном в едином государственном реестре юридических лиц, адресах офисов инвестиционного советника, об адресе места жительства инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем (при отсутствии офиса у инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем), номере контактного телефона инвестиционного советника, адресе электронной почты инвестиционного советника (при наличии), адресе официального сайта инвестиционного советника в сети «Интернет»;

о финансовых услугах, оказываемых инвестиционным советником на основании договора об инвестиционном консультировании;

о порядке получения финансовой услуги, в том числе о документах, связанных с оказанием инвестиционным советником финансовых услуг, и о документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;

о размерах платы за оказание инвестиционным советником финансовых услуг;

о договорах с третьими лицами, предусматривающими выплату вознаграждения за предоставление клиентам ИИР;

об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью инвестиционного советника;

о способах и адресах направления получателями финансовых услуг обращений (жалоб) инвестиционному советнику, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью инвестиционных советников;

о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);

о перечне оснований для отказа в рассмотрении обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, перечисленных в пункте 5.6 Стандарта;

в случае использования инвестиционным советником программ для электронно-вычислительных машин, посредством которых осуществляется предоставление ИИР, инвестиционный советник информирует клиента о порядке действий получателя финансовых услуг по обновлению в программе информации, влияющей на определение его инвестиционного профиля в случае, если программа предоставляет такую возможность, либо об отсутствии такой возможности.

2.6. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов – в случае предоставления информации как на бумажном носителе, так и в электронной форме, в том числе информация, предоставляемая клиенту в электронной форме при использовании программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются ИИР (при наличии системы взаимодействия между программой и клиентом), с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

2.7. Информация, размещенная на сайте инвестиционного советника в сети «Интернет», должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения

профилактических работ, во время которых сайт инвестиционного советника не доступен для посещения.

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

2.8. В случае предоставления информации на бумажном носителе, инвестиционный советник руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

2.9. Инвестиционный советник обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения последним дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором об инвестиционном консультировании.

2.10. Инвестиционный советник предоставляет получателям 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.

2.11. Если в договоре об инвестиционном консультировании содержится ссылка на внутренние документы инвестиционного советника, получателю финансовых услуг при заключении договора об инвестиционном консультировании, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы, должна быть предоставлена возможность ознакомиться с ними.

2.12. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора об инвестиционном консультировании, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. Инвестиционный советник, осуществляющий инвестиционное консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об инвестиционном консультировании, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.

Оценка качества услуг инвестиционного консультирования осуществляется саморегулируемой организацией в соответствии с внутренними документами такой саморегулируемой организации.

3.2. Инвестиционный советник устанавливает в своих внутренних документах процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие в том числе возложение на самого инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем, или на работников инвестиционного советника (при наличии), деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем, а также в интересах работников инвестиционного советника

обязанности предоставлять контролеру (руководителю службы внутреннего контроля или лицу, на которое возложены их функции) инвестиционного советника информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов (кроме случаев, когда инвестиционный советник является индивидуальным предпринимателем, по решению которого функции контролера возложены на него самого).

Уведомление об общем характере и (или) источниках конфликта интересов, возникшего при оказании инвестиционным советником финансовой услуги, должно содержать перечень случаев возникновения конфликта интересов в деятельности такого инвестиционного советника.

Уведомление об общем характере и (или) источниках конфликта интересов, возникшего при оказании инвестиционным советником финансовой услуги составляется инвестиционным советником и предоставляется получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается договор об инвестиционном консультировании (на бумажном носителе или в электронной форме).

Уведомление об общем характере и (или) источниках конфликта интересов, возникшего при оказании инвестиционным советником финансовой услуги должно быть доступно любым заинтересованным лицам на официальном сайте инвестиционного советника в сети «Интернет» с соблюдением требований, установленных пунктом 2.7 Стандарта.

3.3. Инвестиционный советник исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.4. Инвестиционный советник предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пунктах 2.1, 2.2, 2.5 настоящего Стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (за исключением ИИР, предоставляемой в соответствии с пунктом 3.20 Указания 5014-У) способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг.

Заверенная копия договора об инвестиционном консультировании, документы, подтверждающие ознакомление клиента с перечнем ценных бумаг, сделок с финансовыми инструментами, в отношении которых инвестиционным советником оказываются услуги по инвестиционному консультированию, документы, подтверждающие ознакомление клиента с информацией о возможности возникновения расходов на выплату вознаграждений брокеру, управляющему, депозитарию, регистратору, организатору торговли, клиринговой организации в связи с исполнением ИИР, документы, содержащие информацию о клиенте, справки об инвестиционном профиле клиента, документы и (или) аудиозаписи, содержащие согласие клиента с его инвестиционным профилем (инвестиционными профилями), а также указание даты и времени получения инвестиционным советником согласия клиента с инвестиционным профилем клиента должны быть предоставлены в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного инвестиционному советнику в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора об инвестиционном консультировании, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Заверенная копия положения об определении инвестиционного профиля, копия внутреннего документа, предусматривающего меры по выявлению и контролю конфликта интересов при осуществлении деятельности по инвестиционному консультированию, а также по предотвращению его последствий, должны быть предоставлены в течение пятнадцати календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного

инвестиционному советнику в любое время, но не позднее пяти лет с даты их отмены или признания утратившими силу.

Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, должны быть заверены уполномоченным лицом инвестиционного советника.

Дополнительные требования к предоставлению информации получателю финансовых услуг по решению инвестиционного советника устанавливаются внутренними документами инвестиционного советника.

3.5. Инвестиционный советник обязан обеспечить соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров об инвестиционном консультировании:

размещение в офисах инвестиционных советников информации, указанной в пункте 2.5 настоящего Стандарта, с указанием адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

наличие у лично взаимодействующих с получателем финансовых услуг работников инвестиционного советника, являющегося юридическим лицом, доступных для обозрения получателем финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

соблюдение инвестиционным советником санитарных и технических правил и норм.

Инвестиционному советнику рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об инвестиционном консультировании с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об инвестиционном консультировании и иных документов, подписываемых получателем финансовых услуг, возможности печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации об инвестиционном советнике наравне с другими лицами.

3.6. Распространение информации инвестиционным советником и третьим лицом, действующим по поручению инвестиционного советника, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

3.7. При предоставлении инвестиционным советником финансовых услуг информация рекламного характера предоставляется отдельно от иной информации, предусмотренной настоящим Стандартом.

3.8. В случае привлечения инвестиционным советником третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет инвестиционного советника, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров об инвестиционном консультировании инвестиционный советник обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 3 настоящего Стандарта.

4. Требования к работникам инвестиционного советника, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников инвестиционного советника указанным требованиям

4.1 Работник инвестиционного советника, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, за исключением инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем, а также работников, в чьи обязанности входит осуществление деятельности по инвестиционному консультированию, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами инвестиционного советника.

4.2. Инвестиционный советник обязан проводить регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг. При этом обучение проводится в соответствии с внутренним документом инвестиционного советника и предусматривающим, в том числе:

порядок проведения обучения работников;

требования к периодичности прохождения обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;

порядок проведения проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы.

4.3. Инвестиционный советник проводит проверку работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, на предмет соответствия требованиям пункта 4.1 Стандарта и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

5. Рассмотрение обращений (жалоб)

5.1. Инвестиционный советник обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.6 настоящего Стандарта и за исключением запросов, предусмотренных пунктом 3.20 Указания 5014-У.

5.2. Инвестиционный советник принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на официальном сайте инвестиционного советника в сети «Интернет», в личном кабинете клиента на таком сайте либо мобильном приложении инвестиционного советника).

5.3. Инвестиционный советник обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы). Порядок указанного информирования устанавливается внутренними документами инвестиционного советника.

5.4. Информация о порядке информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) размещается на сайте инвестиционного советника.

5.5. Поступающие инвестиционному советнику, являющемуся индивидуальным предпринимателем, обращения (жалобы), рассматриваются инвестиционным советником, являющимся индивидуальным предпринимателем. Для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) инвестиционный советник, являющийся юридическим лицом, определяет уполномоченное лицо.

5.6. Инвестиционный советник вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:

в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица – фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица – полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;

в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу инвестиционного советника, жизни и (или) здоровью инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем, работников инвестиционного советника, а также членов их семей;

текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию инвестиционного советника, о чем уведомляется получатель финансовых услуг;

в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

5.7. Инвестиционный советник регистрирует каждое поступившее обращение (жалобу), каждый ответ на обращение (жалобу) и документарно фиксирует:

дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

тематику обращения (жалобы);

дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

5.8. Инвестиционный советник обязан письменно, на бумажном носителе или в электронной форме ответить на обращение (жалобу), за исключением случаев, указанных в пункте 5.6 настоящего Стандарта и за исключением запросов, предусмотренных пунктом 3.20 Указания 5014-У, в срок не позднее тридцати календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

5.9. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ инвестиционного советника должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются инвестиционным советником по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин

отказа. Ответ инвестиционного советника о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае должен содержать мотивированный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов инвестиционного советника, договора об инвестиционном консультировании, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) комментарий на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

5.10. Инвестиционный советник ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию в виде отчета в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших инвестиционному советнику за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб). Форма отчета устанавливается саморегулируемой организацией в отношении своих членов.

6. Формы реализации права получателя финансовых

услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров

6.1. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора об инвестиционном консультировании, инвестиционный советник обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами инвестиционного советника.

6.2. В случае заключения между инвестиционным советником и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре об инвестиционном консультировании ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между инвестиционным советником и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

7. Заключительные и переходные положения.

Настоящий Стандарт применяется по истечении 6 месяцев со дня его размещения на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».