

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)
У К А З А Н И Е

«__» _____ 2017 г.

№ _____

г. Москва

О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев и 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 базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев и регистраторов (далее – финансовые организации).

1. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых финансовыми организациями (далее – Базовый стандарт) должен содержать:

1.1. Минимальный объем предоставляемой информации физическим и юридическим лицам – получателям финансовых услуг, а также лицам, имеющим намерение получить финансовую услугу, (далее – получатели финансовых услуг) в местах оказания финансовой услуги (местах заключения договора об оказании финансовой услуги):

1.1.1. о полном и сокращенном фирменном наименовании (при наличии) финансовой организации; об используемом товарном знаке (при наличии); о лицензии на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии; о членстве в саморегулируемой организации и о Базовом стандарте; об адресе финансовой организации, адресе электронной почты и адресе официального сайта финансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

1.1.2. о перечне мест оказания финансовых услуг с указанием полного и сокращенного (при наличии) наименования, адреса, времени работы, номера телефона;

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

1.1.4. о рисках, связанных с деятельностью на рынке ценных бумаг, включающих инвестиционные риски при использовании финансовой услуги; риски, связанные с осуществлением торговли финансовыми инструментами, в рамках которой алгоритм автоматически определяет отдельные параметры поручений, подаваемых получателем финансовых услуг (или сформированных автоматически), и использованием автоматических финансовых советников; риски, связанные с приобретением иностранных ценных бумаг;

1.1.5. о действиях, которые получатель финансовых услуг должен предпринять для получения финансовой услуги и документах, которые должны быть им представлены;

1.1.6. о способах и адресах направления обращения получателя финансовых услуг в адрес финансовой организации;

1.1.7. о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о возможности использования процедуры медиации и иных способах досудебного урегулирования спора;

1.1.8. об органе, осуществляющем функции контроля и надзора за деятельностью финансовых организаций, а также о способах направления обращения получателя финансовых услуг в данный орган;

1.1.9. В случае если брокер оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, дополнительно к информации, указанной в подпунктах 1.1.1 – 1.1.8 настоящего Указания, получателю финансовых услуг по его запросу должна предоставляться следующая информация:

инвестиционные цели паевого инвестиционного фонда;

инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда;

график колебаний расчетной и (или) рыночной стоимости инвестиционного пая за последние шесть месяцев;

размер вознаграждения управляющей компании 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.

1.1.10. В случае если брокер оказывает услуги по заключению в интересах получателя финансовой услуги договора, являющегося производным финансовым инструментом, дополнительно к информации, указанной в подпунктах 1.1.1 – 1.1.8 настоящего Указания, получателю финансовых услуг по его запросу должна предоставляться следующая информация:

спецификация контракта (его базисный актив, тип (расчетный/поставочный), срок обращения; в случае если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, необходимо также предоставить спецификацию указанного производного финансового инструмента);

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

информация о колебании цены базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом;

для случаев, когда условия договора, являющегося производным финансовым инструментом предусматривают обязанность каждой из сторон периодически уплачивать денежные суммы в зависимости от изменения цен (значений) базисного актива и (или) наступления обстоятельства, являющегося базисным активом производного финансового инструмента (далее – вариационная маржа) – сведения о колебаниях вариационной маржи за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения такого договора, а также о порядке ее расчета.

1.2. Порядок информирования получателя финансовых услуг о видах и суммах платежей, которые он должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги (в доступной форме по запросу).

1.3. Порядок предоставления информации получателям 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 получателям финансовых услуг информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

обеспечивающий изложение информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов – в случае предоставления информации на бумажном носителе) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия).

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

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

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

требования к качеству консультирования получателя финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставляемую финансовую услугу;

порядок обеспечения возможности беспрепятственного осуществления получателем финансовых услуг в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким 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 корреспонденции от получателей финансовых услуг, в местах обслуживания получателей финансовых услуг (за исключением корреспонденции, регламентация порядка приема и

обработки которой установлена законодательством Российской Федерации), предусматривающие:

обеспечение приема корреспонденции, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов;

наделение работников финансовой организации, взаимодействующих с получателями финансовых услуг, правом приема корреспонденции;

фиксацию приема корреспонденции от получателя финансовых услуг (проставление соответствующей отметки на втором экземпляре или составление по требованию получателя финансовых услуг акта приема-передачи документов с указанием в отношении каждого документа его идентификационных признаков (наименования, номера и даты)).

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 получателей финансовых услуг, включающий:

требования к регистрации обращений, в том числе присвоение поступающим обращениям, содержащим сведения о возможных нарушениях работником финансовой организации, и жалобам на действия работника финансовой организации тематики по виду возможного нарушения, в отношении которого поступило обращение;

сроки и порядок направления в саморегулируемую организацию систематизированных сведений о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений, поступивших в финансовую организацию, по итогам квартала, полугодия, года;

сроки и порядок направления сведений об обращениях в саморегулируемую организацию в случае поступления финансовой

организации трех и более обращений/жалоб по одной тематике в течение года;

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

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

требования к мотивировке ответа и причинам отказа (если применимо);

требования к предельным срокам рассмотрения обращений.

1.9. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров, в том числе посредством медиативных процедур, претензионного порядка или других установленными законодательством Российской Федерации способов внесудебного разрешения споров.

1.10. 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.

1.11. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности финансовой организации, в том числе третьими лицами, действующими по его поручению от его имени и (или) за его счет.

1.12. Дополнительно к предусмотренным пунктами 1.1 – 1.11 настоящего Указания требованиям в Базовый стандарт брокера должны быть включены положения, устанавливающие:

меры, направленные на исключение конфликта интересов, в том числе меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий;

порядок уведомления получателя финансовой услуги об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

правила составления и хранения документов, подтверждающих ознакомление получателя финансовой услуги с информацией о рисках;

порядок предоставления брокером получателю финансовой услуги документов по его сделкам на рынке ценных бумаг (в том числе после расторжения договора о брокерском обслуживании) по запросу получателя финансовой услуги;

требования к доверенности, выданной получателем финансовой услуги на совершение сделок на рынке ценных бумаг (как организованном, так и неорганизованном);

информирование получателя финансовой услуги о том, что денежные средства, зачисляемые брокером на специальный брокерский счет (счета), не включены в систему страхования вкладов;

информирование получателя финансовой услуги о праве запросить дополнительную информацию о финансовой услуге в случаях, предусмотренных подпунктами 1.1.9-1.1.10 пункта 1.1 настоящего Указания;

порядок информирования получателя финансовой услуги о порядке и сроках выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев в случае, если брокер оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов;

порядок информирования получателя финансовой услуги о праве и порядке одностороннего изменения условий договора о брокерском обслуживании брокером, предусматривающий размещение указанной информации в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора о брокерском обслуживании, площадью не менее чем пять процентов площади страницы, прописными буквами черного цвета на белом

фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта.

1.13. Дополнительно к предусмотренным пунктами 1.1 – 1.11 настоящего Указания требованиям в Базовый стандарт управляющего должны быть включены положения, устанавливающие:

информирование получателя финансовых услуг о риске возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами;

информирование получателей финансовых услуг управляющего о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не включены в систему страхования вкладов;

информирование получателей финансовых услуг об отсутствии гарантирования получения клиентом дохода от доверительного управления ценными бумагами или денежными средствами в будущем;

меры, направленные на исключение конфликта интересов, в том числе меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий;

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

порядок информирования получателя финансовой услуги о праве и порядке одностороннего изменения условий договора доверительного управления управляющим, предусматривающий размещение указанной информации в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора доверительного управления, площадью не менее чем пять процентов площади страницы, прописными буквами черного цвета на белом фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта.

в случае наличия аффилированности управляющего с юридическим лицом - эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления - порядок информирования получателя финансовой услуги о том,

что деятельность по доверительному управлению ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, осуществляется управляющим в интересах такого юридического лица, предусматривающий размещение указанной информации в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора доверительного управления, площадью не менее чем пять процентов площади страницы, прописными буквами черного цвета на белом фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта.

1.14. Дополнительно к предусмотренным пунктами 1.1 – 1.11 настоящего Указания требованиям в Базовый стандарт депозитария и Базовый стандарт регистратора должны быть включены положения, устанавливающие:

порядок информирования получателя финансовой услуги о праве и порядке одностороннего изменения условий депозитарного договора депозитарием, предусматривающий размещение указанной информации в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы депозитарного договора, площадью не менее чем пять процентов площади страницы, прописными буквами черного цвета на белом фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта – в отношении депозитария;

информирование получателя финансовой услуги о праве регистратора на внесение изменений в правила ведения реестра владельцев ценных бумаг в одностороннем порядке – в отношении регистратора;

порядок доведения до получателя финансовой услуги информации о содержании и стоимости услуги по предварительной экспертизе документов в случае если такая услуга оказывается, а также рекомендации для депозитария и регистратора по определению стоимости такой услуги;

требования к содержанию уведомления об отказе в совершении операции с изложением причин отказа со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, а также правилам информирования о действиях, которые получателю финансовой услуги необходимо предпринять для устранения указанных причин.

2. Базовый стандарт должен содержать условия и порядок его применения в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет финансовой организации, договора о предоставлении финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

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

Председатель
Центрального банка
Российской Федерации

Э.С. Набиуллина

**Пояснительная записка
к проекту указания Банка России
«О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и
интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых
услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере
финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев
и регистраторов»**

Банк России разработал проект указания «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев и регистраторов» (далее – Проект).

Проект подготовлен 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) и устанавливает требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев и регистраторов.

Проект предусматривает требования к содержанию базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг брокера, управляющего, депозитария, регистратора (далее - финансовые организации), которые охватывают основные направления взаимодействия финансовых организаций и получателей финансовых услуг, в том числе:

- минимальный объем и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг;
- порядок и принципы взаимодействия финансовых организаций с получателями финансовых услуг при заключении и исполнении договора или

совершении операции;

- минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг;
- способы досудебного и внесудебного разрешения споров между получателями финансовых услуг и финансовыми организациями;
- порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг.

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