



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)

УКАЗАНИЕ

« 31 » МАРТА 2025 г.

№ 4031-У



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, дилеров, 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» 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, дилеров, управляющих, депозитариев, регистраторов.

1. Базовые стандарты 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 – 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, которые должны быть предоставлены получателями финансовых услуг для получения таких услуг (далее – места, предназначенные для обслуживания получателей финансовых услуг):

о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях брокера (управляющего, депозитария, регистратора), 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 брокеров, управляющих, депозитариев, регистраторов (далее – саморегулируемая организация), и базовом стандарте, об адресе в пределах места нахождения брокера (управляющего, депозитария, регистратора), адресе электронной почты и о номере телефона, об адресе официального сайта брокера (управляющего, депозитария, регистратора) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

о финансовых услугах и дополнительных услугах брокера (управляющего, депозитария, регистратора), в том числе оказываемых брокером (управляющим, депозитарием, регистратором) за дополнительную плату;

о порядке получения финансовых услуг, в том числе о документах, которые должны быть предоставлены получателями финансовых услуг для получения таких услуг;

об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью брокера (управляющего, депозитария, регистратора);

о способах и об адресах направления обращений (жалоб) получателя финансовых услуг брокеру (управляющему, депозитарию, регистратору), в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью брокера (управляющего, депозитария, регистратора);

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).

1.2. 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 доступ к информации получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме;

исключение предоставления информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

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

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);

установление способов предоставления информации получателю финансовых услуг;

установление сроков предоставления по требованию получателя финансовых услуг документов (их копий).

1.4. Правила взаимодействия брокера (управляющего, депозитария, регистратора) с получателем финансовых услуг, включающие:

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 брокером (управляющим, депозитарием, регистратором) препятствий к осуществлению получателем финансовых услуг в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия брокера (управляющего, депозитария, регистратора) 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, которые должны быть предоставлены получателями финансовых услуг для получения таких 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 брокера (управляющего, депозитария, регистратора), ответственных за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;

фиксацию даты и времени приема документов от получателя финансовых услуг.

1.7. Требования к работникам брокера (управляющего, депозитария,

регистратора), осуществляющим взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников указанным требованиям.

1.8. Сроки и порядок направления в саморегулируемую организацию систематизированных сведений о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений (жалоб), поступивших брокеру (управляющему, депозитарию, регистратору), по итогам квартала, полугодия, года, в том числе в случае получения брокером (управляющим, депозитарием, регистратором) более одного обращения (одной жалобы) по одной тематике в течение года.

1.9. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других способов досудебного (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 брокера (управляющего, депозитария, регистратора), в том числе третьими лицами, действующими по его поручению, от его имени и за его счет.

2. Помимо положений, указанных в пункте 1 настоящего Указания, 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 следующие положения:

2.1. 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.

2.2. Правила уведомления получателя финансовых услуг о рисках, указанных в подпункте 2.1 настоящего пункта.

2.3. Правила составления и хранения документов, подтверждающих ознакомление получателя финансовых услуг с информацией о рисках, указанных в подпункте 2.1 настоящего пункта.

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

2.5. 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» (далее – Федеральный закон № 177-ФЗ).

2.6. Положения, предусматривающие, что в случае оказания брокером услуг по приобретению паев паевых инвестиционных фондов получателю финансовых услуг в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, должна быть предоставлена информация о возможности ознакомиться на официальном сайте управляющей компании паевого инвестиционного фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с документом, содержащим информацию, установленную пунктами 1–8 приложения 2 к Указанию Банка России от 2 ноября 2020 года № 5609-У «О раскрытии, распространении и предоставлении информации акционерными инвестиционными фондами и управляющими компаниями инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, а также о требованиях к расчету доходности инвестиционной деятельности акционерного инвестиционного фонда и управляющей компании паевого инвестиционного фонда»¹.

2.7. Положения, предусматривающие, что в случае оказания брокером услуг по заключению в интересах получателя финансовых услуг договора, являющегося производным финансовым инструментом, 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

¹ Зарегистрировано Минюстом России 4 декабря 2020 года, регистрационный № 61277.

актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у брокера информации о таком источнике).

2.8. Требование об информировании получателя финансовых услуг о его праве запросить информацию о финансовой услуге, предусмотренную подпунктом 1.2 пункта 1 настоящего Указания и подпунктом 2.7 настоящего пункта.

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

2.10. Порядок, правила и процедуру проведения тестирования физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, предусмотренного статьей 51²⁻¹ Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее соответственно – тестирование, Федеральный закон № 39-ФЗ).

2.11. Перечни вопросов тестирования, порядок формирования указанных перечней в зависимости от сделок и (или) договоров, в отношении которых проводится тестирование, требования к порядку формирования перечней дополнительных вопросов тестирования.

2.12. Порядок определения положительного или отрицательного результата тестирования.

2.13. Порядок хранения сведений о результатах тестирования.

2.14. Форму и порядок направления физическому лицу уведомления о результате тестирования.

2.15. Положения о содержании и порядке предоставления информации о налоговой ставке и порядке уплаты налогов в отношении доходов по не включенным в котировальные списки биржи акциям иностранного эмитента или ценным бумагам другого иностранного эмитента, удостоверяющим права в отношении указанных акций, в случае

исполнения поручения клиента – физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, на совершение сделок по приобретению указанных ценных бумаг без проведения брокером тестирования.

2.16. Положения о содержании и порядке предоставления информации о налоговой ставке и порядке уплаты налогов в отношении доходов по не включенным в котировальные списки биржи иностранным ценным бумагам, относящимся в соответствии с личным законом лица, обязанного по ним, к ценным бумагам схем коллективного инвестирования, допущенным к организованным торгам при наличии договора организатора торговли с лицом, обязанным по ним, в случае исполнения поручения клиента – физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, на совершение сделок по приобретению указанных ценных бумаг без проведения брокером тестирования.

2.17. Положения о содержании уведомления о рисках, связанных с совершением сделок (заключением договоров), к которым относится сделка (договор), указанная (указанный) в поручении клиента – физического лица (далее – уведомление о рискованных сделках (договорах), предоставляемого брокером клиенту – физическому лицу в случае отсутствия положительного результата тестирования клиента – физического лица.

2.18. Форму и порядок предоставления клиенту – физическому лицу уведомления о рискованных сделках (договорах).

2.19. Порядок направления клиентом – физическим лицом брокеру заявления о принятии рисков, указанных в уведомлении о рискованных сделках (договорах), а также порядок его хранения.

2.20. Порядок и форму уведомления физического лица, предусмотренного пунктом 10¹ статьи 51² Федерального закона № 39-ФЗ.

2.21. Объем и порядок информирования физического лица, признанного квалифицированным инвестором, о последствиях

использования им права подать заявление об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

2.22. Порядок подтверждения брокером наличия у физического лица знаний для целей подпунктов 4 и 5 пункта 4 статьи 51² Федерального закона № 39-ФЗ.

3. Помимо положений, указанных в пункте 1 настоящего Указания, 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 следующие положения:

3.1. 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.

3.2. Правила уведомления получателя финансовых услуг о рисках, указанных в подпункте 3.1 настоящего пункта.

3.3. Требование об информировании получателя финансовых услуг о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом № 177-ФЗ.

3.4. 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.

3.5. Требование об информировании получателя финансовых услуг о способах и порядке изменения условий договора доверительного

управления.

3.6. 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» (при наличии указанной аффилированности).

3.7. Порядок и форму уведомления физического лица, предусмотренного пунктом 10¹ статьи 51² Федерального закона № 39-ФЗ.

3.8. Объем и порядок информирования физического лица, признанного квалифицированным инвестором, о последствиях использования им права подать заявление об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

3.9. Порядок подтверждения управляющим наличия у физического лица знаний для целей подпунктов 4 и 5 пункта 4 статьи 51² Федерального закона № 39-ФЗ.

4. Помимо положений, указанных в пункте 1 настоящего Указания, 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 следующие положения:

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

4.2. 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).

4.3. 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.

5. Помимо положений, указанных в пункте 1 настоящего Указания, 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 следующие положения:

5.1. Требование об информировании получателя финансовых услуг об изменении регистратором правил ведения реестра владельцев ценных бумаг.

5.2. 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).

5.3. 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.

6. Базовые стандарты должны содержать условия и порядок их применения в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет брокера (управляющего, депозитария, регистратора), договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовых услуг.

7. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих дилеров, должен содержать следующие положения:

7.1. Порядок и форму уведомления физического лица, предусмотренного пунктом 10¹ статьи 51² Федерального закона № 39-ФЗ.

7.2. Объем и порядок информирования физического лица, признанного квалифицированным инвестором, о последствиях использования им права подать заявление об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

7.3. Порядок подтверждения дилером наличия у физического лица знаний для целей подпунктов 4 и 5 пункта 4 статьи 51² Федерального закона № 39-ФЗ.

8. Настоящее Указание подлежит официальному опубликованию и в соответствии с решением Совета директоров Банка России (протокол заседания Совета директоров Банка России от 26 МАРТА 2025 года № ПСД-9) вступает в силу с 23 мая 2025 года.

9. Со дня вступления в силу настоящего Указания признать утратившими силу:

Указание Банка России от 26 октября 2017 года № 4585-У «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»²;

Указание Банка России от 25 июня 2021 года № 5827-У «О внесении изменений в пункт 1 Указания Банка России от 26 октября 2017 года № 4585-У»³.

Председатель
Центрального банка
Российской Федерации

Э.С. Набиуллина

² Зарегистрировано Минюстом России 24 ноября 2017 года, регистрационный № 49006.

³ Зарегистрировано Минюстом России 29 июля 2021 года, регистрационный № 64461.