

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

20 декабря 2018 года

БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА, ОБЪЕДИНЯЮЩИХ УПРАВЛЯЮЩИХ

Настоящий Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (далее - Стандарт), разработан на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", пункта 21.8 статьи 51.1 Федерального закона от 22.04.1996 N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг" в соответствии с требованиями Указания Банка России от 26 октября 2017 года N 4585-У "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" и определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми управляющий 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 управляющих;

финансовая услуга - доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

договор доверительного управления - договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между управляющим и получателем финансовых услуг;

клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющим договор доверительного управления;

получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления;

место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис управляющего, и (или) сайт управляющего в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение управляющего.

жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных управляющим;

обращение - направленная получателем финансовых услуг управляющему просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

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

1.3. Управляющий при осуществлении деятельности по управлению ценными бумагами должен соблюдать приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.4. Управляющий не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

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

1.6. Саморегулируемая организация осуществляет контроль за соблюдением управляющими, являющимися членами такой саморегулируемой организации, требований настоящего Стандарта путем проведения проверок соблюдения управляющими требований Стандарта, а также иных контрольных мероприятий, в том числе мероприятий, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора доверительного управления в целях проверки соблюдения управляющими, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора доверительного управления в целях проверки соблюдения управляющими, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, 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 доверительного управления в целях проверки соблюдения управляющими, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, проводится без предварительного уведомления управляющего. При проведении указанного мероприятия по решению лица, ее 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 доверительного управления в целях проверки соблюдения управляющими, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, лицом, с привлечением саморегулируемой организацией лица 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 управляющего, являющегося членом саморегулируемой организации.

Дополнительные требования к проведению мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора доверительного управления в целях проверки соблюдения управляющими, 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 местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте управляющего в сети "Интернет", в личном кабинете либо мобильном приложении) управляющий предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании управляющего в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе управляющего, а также об используемом знаке обслуживания (при наличии);

об адресе управляющего, адресах офисов управляющего, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта управляющего в сети "Интернет";

о лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

об органе, выдавшем лицензию на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами (его наименование, адрес и телефоны);

о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети "Интернет" и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;

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

о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах управляющего, в том числе оказываемых управляющим за дополнительную плату;

о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;

о способах и адресах направления обращений (жалоб) управляющему, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью управляющего;

о способах защиты прав получателя 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 способах и порядке изменения условий договора доверительного управления, в том числе в результате внесения управляющим изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления.

2.2. Если финансовые услуги предлагаются управляющим в том же помещении, на том же сайте в сети "Интернет" либо мобильном приложении, где кредитными организациями оказываются услуги по открытию банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады управляющий обязан до заключения договора доверительного управления с получателем финансовых услуг проинформировать его о том, что:

оказываемые управляющим финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;

денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации".

2.3. При заключении договора доверительного управления управляющий уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления. Информирование получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках, содержащей, в том числе следующую информацию:

о риске возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами;

о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг (если приобретение иностранных ценных бумаг предусмотрено договором доверительного управления);

о том, что доходность по договорам доверительного управления не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;

об отсутствии гарантирования получения дохода по договору доверительного управления за исключением случаев, когда доходность определена на момент заключения соответствующего договора;

об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации";

об аффилированности управляющего с юридическим лицом - эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22 марта 1991 года N 948-1 "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках".

Декларация о рисках предоставляется получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается договор доверительного управления.

Действующая редакция декларации о рисках должна быть доступна любым заинтересованным лицам на сайте управляющего в сети "Интернет" с соблюдением требований, установленных [пунктом 2.5](#) настоящего Стандарта.

2.4. Если в договоре доверительного управления содержится ссылка на внутренние документы управляющего, получателю финансовых услуг при заключении договора

доверительного управления, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы должна быть предоставлена возможность ознакомиться с ними.

2.5. Информация, размещенная на сайте управляющего 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 управляющего в сети "Интернет" не доступен для посещения.

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

2.6. Управляющий предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в [пункте 2.1](#) настоящего Стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в [абзацах втором-третьем](#) настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения управляющим такого запроса.

Заверенная копия договора доверительного управления, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора доверительного управления, а также отчеты о деятельности управляющего должны быть предоставлены в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного управляющему в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора доверительного управления, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

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 управляющего.

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

2.7. Распространение информации управляющим и третьим лицом, действующим по поручению управляющего, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.8. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора доверительного управления, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

2.9. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними

нормативных актах.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению управляющего предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

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

2.10. Управляющий обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором доверительного управления.

2.11. Управляющий 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.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. Установление личности (аутентификации) клиента в случае обмена информацией между управляющим и клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете клиента на сайте управляющего в сети "Интернет", в мобильном приложении) или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором доверительного управления и (или) внутренними документами управляющего.

3.2. Управляющий обязан обеспечить соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров доверительного управления:

размещение в офисах управляющего информации, указанной в [пункте 2.1](#) настоящего Стандарта, с указанием наименования управляющего, адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

наличие у работников, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

соблюдение управляющим санитарных и технических правил и норм.

3.3. Управляющему рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров доверительного управления 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 доверительного управления и иных документов, подписываемых получателем финансовых услуг, возможность печати документов, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров,

препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации об управляющем и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.4. Управляющий исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.5. Управляющий, осуществляющий консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору доверительного управления, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.

Оценка качества консультирования управляющим получателей финансовых услуг осуществляется саморегулируемой организацией в соответствии с внутренними документами такой саморегулируемой организации.

3.6. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, управляющим должен быть обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами управляющего либо договором доверительного управления, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов. Внутренними документами управляющего должно быть определено лицо (лица) либо подразделение, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг. Управляющий должен обеспечить осуществление лицом, ответственным за прием документов, фиксации приема (регистрации) документов, уведомления получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов. В случае отказа в приеме документов, управляющий должен обеспечить осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставления получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

3.7. Управляющий устанавливает во внутренних документах процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие в том числе возложение на своих работников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей): (а) ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах работника; (в) обязанности предоставлять контролеру или иному уполномоченному лицу (подразделению) управляющего информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

3.8. В случае привлечения управляющим третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет управляющего, в целях заключения договора доверительного управления управляющий обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований [разделов 2 и 3](#) настоящего Стандарта.

4. Требования к работникам, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

4.1. Работник управляющего, непосредственно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором

и внутренними документами управляющего.

4.2. Управляющий 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 управляющего, 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.

5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг.

5.1. Управляющий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 5.3](#) настоящего Стандарта.

5.2. Для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) управляющим определяется уполномоченное лицо.

5.3. Управляющий отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;

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

в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющего, имуществу, жизни и (или) здоровью работников управляющего, 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 не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию управляющего, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

5.4. Управляющий принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок в личном кабинете либо

мобильном приложении на соответствующие страницы на сайте управляющего в сети "Интернет"), а также почтовым отправлением по адресу местонахождения управляющего. Управляющий обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

5.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) управляющий документально фиксирует:

дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), 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).

5.6. Управляющий обязан принять решение по полученной им жалобе и направить ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения управляющим. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются управляющим по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.7. Управляющий обязан ответить на поступившее обращение в течение 30 календарных дней со дня его получения.

5.8. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре доверительного управления.

5.9. Управляющий ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших управляющему за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

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 доверительного управления, управляющий обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами управляющего.

6.2. В случае заключения между управляющим и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре доверительного управления ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная

оговорка), разрешение споров между управляющим и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

7. Заключительные и переходные положения

Настоящий Стандарт применяется с 1 декабря 2019 года.
