

**НАУФОР**

Антон Савушкин

# ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

## ПРАКТИКА И РЕКОМЕНДАЦИИ

20 ноября 2024

# Применение базовых стандартов

## Защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг

С 1 июля 2024 года не применяются требования базовых стандартов в отношении:

- рассмотрения жалоб и обращений и отказа в их рассмотрении;
- информирования о получении обращения (жалобы);
- срока рассмотрения обращения (жалобы);
- направления ответа на обращение (жалобы).

Сохранились требования стандартов в отношении:

- уполномоченного лица для рассмотрения обращений (жалоб);
- документального фиксирования обращения (жалобы);
- ежеквартальной отчетности систематизированных сведений поступивших обращений (жалоб).

Саморегулируемая организация  
**НАУФОР**  
Национальная ассоциация  
участников фондового рынка  
Россия, 125090, Москва, 1-й Котельниковский пер., д.18, стр.1  
+7 (495) 787-77-75, 787-77-74  
www.naufor.ru

Членам НАУФОР,  
осуществляющим брокерскую, депозитарную деятельность,  
деятельность по управлению ценными бумагами,  
по инвестиционному консультированию,  
по ведению реестра владельцев ценных бумаг,  
управляющим компаниям инвестиционных фондов,  
паевых инвестиционных фондов и  
негосударственных пенсионных фондов

Исх. № 322 от 16 апреля 2024 года

О применении положений базовых стандартов,  
регулирующих рассмотрение обращений (жалоб)

Национальная ассоциация фондового рынка (НАУФОР) доводит до сведения своих членов, что в связи с вступлением в силу 01.07.2024 Федерального закона № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» от 04.08.2023, начиная с 01.07.2024 г. не применяются:

пункты 5.1, 5.3 – 5.4, 5.6 – 5.8 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами

саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров;

пункты 6.1 – 6.5, 6.7 – 6.8 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами

саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих

# Требование законодательства

В случае выявления при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта член НАУФОР направляет копию ответа на обращение и копию обращения в НАУФОР в день направления ответа на обращение заявителю (39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах»).

Только 5 членов НАУФОР  
направили сообщения

75% сообщений приходится  
на 1 члена НАУФОР

В поступивших сообщениях имеются признаки нарушений:

- ✓ отчетность перед клиентами;
- ✓ выплаты по финансовым инструментам;
- ✓ некорректное отображения данных;
- ✓ неправильное взимание комиссии.

Антон Савушкин  
вице-президент НАУФОР

**Спасибо за внимание**