

Исх. 1169  
от «25» июня 2019г.

Исх. 553  
От «25» июня 2019г.

**Совместное информационное письмо  
Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» и  
Национальной ассоциации участников фондового рынка  
по вопросам применения  
Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц -  
получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых  
организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров  
(далее - Базовый стандарт)**

***Вопрос 1.** Согласно абзацу шестому пункта 2.1. Базового стандарта в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте брокера в сети "Интернет", в личном кабинете либо мобильном приложении) брокер предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления информацию 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.*

***Вопрос 1.1.** Просим указать, какие сведения Брокеру следует предоставлять получателям финансовых услуг (далее – ПФУ) в части, касающейся стандарта СРО по защите прав и интересов ПФУ до введения в действие соответствующего внутреннего стандарта СРО?*

**Ответ 1.1.** В случае отсутствия у саморегулируемой организации, членом которой является Брокер, внутренних стандартов по защите прав и интересов получателей финансовых услуг, обязанности по раскрытию информации об указанных стандартах у Брокера не возникает.

Обращаем Ваше внимание на то, что согласно пункту 2 Статьи 4 Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» Базовые стандарты обязательны для исполнения всеми финансовыми организациями, осуществляющими соответствующий вид деятельности, вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации. Считаем необходимым предоставление Брокером получателям финансовых услуг информации о Базовом стандарте.

***Вопрос 1.2.** В случае, если договор с ПФУ будет оформляться в бумажном виде, достаточным ли будет предоставить ему на бумажном носителе ссылку на адрес сайта СРО, на котором размещен внутренний стандарт по защите прав и интересов получателей финансовых услуг?*

**Ответ 1.2.** Базовым стандартом установлены только требования к порядку предоставления Брокером информации по запросу клиента. Согласно пункту 2.9. Базового стандарта Брокер предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1

Базового стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос.

В связи с этим, полагаем возможным предоставление Брокером получателю финансовых услуг информации о внутренних стандартах СРО по защите прав и интересов получателей финансовых услуг путем предоставления ссылки на адрес сайта СРО, на котором размещен указанный внутренний стандарт.

**Вопрос 2.** *Согласно абзацу девятому пункта 2.1. Базового стандарта в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте брокера в сети "Интернет", в личном кабинете либо мобильном приложении) Брокер предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления информацию о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения.*

*Правильно ли профучастник понимает, что в рамках настоящей нормы Брокер вправе предоставлять к ознакомлению информацию ПФУ о том, что порядок получения финансовой услуги, в том числе документы, которые должны быть предоставлены ПФУ для ее получения, содержатся в брокерском регламенте с указанием ссылки на сайт, где указанный регламент размещается?*

**Ответ 2.** В случае размещения брокерского регламента, содержащего информацию о порядке получения финансовой услуги, в том числе о документах, которые должны быть предоставлены ПФУ для ее получения, на официальном сайте Брокера, полагаем возможным предоставление ПФУ указанной информации в виде ссылки на официальный сайт Брокера, где указанный регламент и документы размещены.

**Вопрос 3:** *Согласно абзацу третьему пункта 2.9 Базового стандарта Брокер предоставляет по запросу получателя финансовых услуг заверенную копию договора о брокерском обслуживании, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре о брокерском обслуживании, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора о брокерском обслуживании, отчеты Брокера перед клиентом, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным брокером по поручению такого получателя финансовых услуг в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Брокеру в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора о брокерском обслуживании, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.*

*Пункт 9.7 Положения Банка России от 31 января 2017 г. № 577-П «О правилах ведения внутреннего учета профессиональными участниками рынка ценных бумаг, осуществляющими брокерскую деятельность, дилерскую деятельность и деятельность по управлению ценными бумагами» (далее – Положение 577-П) предусматривает, что по письменному запросу клиента Брокер обязан предоставить клиенту отчетные документы в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня получения запроса, при этом настоящие требования не распространяются на отчетность, составляемую на основании записей внутреннего учета, в отношении которых истек срок хранения.*

*Пунктом 1.8 Положения 577-П установлено, что профессиональный участник осуществляет хранение записей внутреннего учета о сделках и об операциях с активами,*

а также документов, на основании которых внесены такие записи, не менее пяти лет со дня прекращения обязательств из сделок и со дня совершения операции соответственно.

*Правильно ли профессиональный участник понимает, что предоставление отчета о деятельности Брокера по запросу ПФУ осуществляется в срок не превышающий десяти рабочих дней со дня получения запроса, направленного брокеру в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения обязательств из сделок и со дня совершения операции соответственно, в отношении которых выдается такой отчет?*

**Ответ 3.** Абзац третий пункта 2.9 Базового стандарта, устанавливающий срок предоставления перечисленных в указанном абзаце документах, содержит оговорку: «...если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами». Отчетные документы Брокера, определенные Положением 577-П, предоставляются Брокером клиенту в сроки и в порядке, предусмотренные указанным Положением.

**Вопрос 4.** Согласно пункту 5.3. Базового стандарта Брокер 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 брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников брокера, 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 брокера, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

Согласно п. 7.2 Приказа Федеральной службы по финансовым рынкам от 24 мая 2012 г. № 12-32/пз-н «Об утверждении Положения о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг» обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) и/или месте нахождения (адресе) обратившегося лица (далее - заявитель), признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) клиентом профессионального участника - физическим лицом и ему профессиональным участником был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица), либо внутренними документами профессионального участника определены иные критерии идентификации заявителя.

**Вопрос 4.1.** Правильно ли профучастник понимает, что норма п. 5.3 Стандарта считается соблюденной, если брокер отказал в рассмотрении обращения (жалобы) ПФУ, не предоставившего присвоенный Брокером идентификационный код, по причине того, что ПФУ не указал свое место нахождения (адрес)?

**Ответ 4.1.** Согласно пункту 1 части 4 статьи 4 Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» базовые

стандарты действуют в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России на дату их применения.

Рассмотрение обращений, содержащих сведения о возможном нарушении профессиональным участником законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия профессионального участника/сотрудников профессионального участника производится в соответствии с требованиями «Положения о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг», утвержденного Приказом Федеральной службы по финансовым рынкам от 24 мая 2012 г. № 12-32/пз-н.

**Вопрос 4.2.** *Правильно ли профучастник понимает, что норма п. 5.3 Стандарта считается соблюденной, если брокер отказал в рассмотрении обращения (жалобы) ПФУ, подписанной доверенным лицом, по причине того, что ПФУ не предоставил доверенность в установленной брокером форме на указанное лицо?*

**Ответ 4.2.** Считаем, что в случае непредоставления брокеру доверенности, выданной уполномоченному представителю лицом, направившим обращение, брокер вправе отказать в рассмотрении обращения в соответствии с нормами гражданского права. При этом полагаем, что отказ в приеме обращения из-за несоответствия предоставленной доверенности форме, установленной брокером, неправомерен.

**Вопрос 4.3.** *Правильно ли профучастник понимает, что в случаях, указанных в п. 5.3 Стандарта брокер не осуществляет действия, указанные в пунктах 5.4 (в части информирования ПФУ о получении обращения (жалобы)), 5.5, 5.6, 5.7, 5.9 (в части включения сведений о полученном обращении (жалобе), удовлетворяющей признакам п. 5.3 Стандарта) Стандарта?*

**Ответ 4.3.** В случае получения обращения (жалобы), с признаками, указанными в п. 5.3 Стандарта, брокер вправе не осуществлять действия, предусмотренные пунктами 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.9 Базового стандарта.

**Вопрос 4.4.** *Правильно ли профучастник понимает, что обязательной документальной фиксации в порядке, указанном в пункте 5.5. Базового стандарта, подлежат только обращения и жалобы, полученные на бумажном носителе или по электронной почте?*

**Ответ 4.4.** Согласно пункту 5.3. Базового стандарта Брокер отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) ПФУ по существу в случае, когда в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) ПФУ или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

С учетом данного требования подлежат документальной фиксации в порядке, указанном в пункте 5.5. Базового стандарта, только обращения и жалобы в форме документа (электронного документа), содержащие подпись (электронную подпись).

**Вопрос 5.** *Правильно ли Общество понимает, что если лица, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг и выполняющие трудовые функции в соответствии с профессиональным стандартом специалиста рынка ценных бумаг, будут регулярно проходить процедуру независимой оценки квалификации в*

сроки, установленные законодательно или самим брокером, то требования п. 4.2 в этом случае будут исполнены надлежащим образом?

**Ответ 5.** Пунктом 4.1. Базового стандарта установлено требование, согласно которому работник брокера, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных **трудовым договором и внутренними документами брокера.**

Согласно пункту 3 статьи 2 Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 238-ФЗ «О независимой оценке квалификации» под независимой оценкой квалификации работников или лиц, претендующих на осуществление определенного вида трудовой деятельности понимается процедура подтверждения соответствия квалификации соискателя положениям профессионального стандарта или квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, проведенная центром оценки квалификаций в соответствии с указанным Федеральным законом.

С учетом сказанного считаем, что прохождение работниками брокера процедуры независимой оценки квалификации можно рассматривать как часть системы обучения персонала брокером в целях выполнения требований пункта 4.2. Базового стандарта.

Президент СРО НФА



В.В. Заблоцкий

Президент НАУФОР



А.В. Тимофеев