

Совместное информационное письмо от 30.12.2019
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:** Пунктом 2.1 Базового стандарта определено, что информацию, указанную в данном пункте, брокер предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте брокера в сети «Интернет», в личном кабинете либо мобильном приложении).*

***Вопрос 1.1:** Означает ли данное требование, что брокер в обязательном порядке должен раскрыть всю предусмотренную пунктом 2.1 Базового стандарта информацию на своем официальном сайте?*

Ответ 1.1: Брокер не обязан раскрывать на своем сайте всю предусмотренную пунктом 2.1 Базового стандарта информацию (за исключением информации, обязательной к раскрытию профессиональным участником в соответствии с законодательством и нормативными актами банка России), если сайт брокера не является местом обслуживания получателей финансовых услуг.

Место обслуживания получателей финансовых услуг определено Базовым стандартом как место, предназначенное для заключения договоров о брокерском обслуживании, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис брокера и (или) сайт брокера в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение брокера.

Таким образом, в случае, когда с помощью сайта брокера получатель финансовых услуг не может заключить договор, подать документы, связанные с оказанием финансовых услуг, сайт брокера не является местом обслуживания получателей финансовых услуг и обязанности по размещению указанной выше информации у брокера не возникает.

***Вопрос 1.2:** В целях выполнения требований пункта 2.1 Базового стандарта о размещении информации, предусмотренной указанным пунктом, в том числе, в личном кабинете получателя финансовых услуг будет ли достаточным разместить в личном кабинете активную ссылку на сайт брокера, где будет представлена вся необходимая информация?*

Ответ 1.2: Пунктом 2.1. Базового стандарта предусмотрена возможность предоставления информации путем размещения в личном кабинете гиперссылок на сайт брокера, содержащий указанную информацию.

***Вопрос 2:** Согласно требованиям пункта 2.1 Базового стандарта брокер обязан раскрыть информацию о финансовых услугах, оказываемых на основании договора о*

брокерском обслуживании, и дополнительных услугах брокера, в том числе оказываемых брокером за дополнительную плату.

О каких дополнительных услугах брокера идет речь?

Ответ 2: Под дополнительными услугами понимаются услуги, которые брокер готов оказать получателям финансовых услуг, не попадающие под определение брокерской деятельности, но непосредственно связанные с предоставляемыми брокерскими услугами.

Вопрос 3: *Каким образом должна доводиться до сведения получателей финансовых услуг информация об офисах брокера, в которых можно получить сведения, указанные в пункте 2.1 Базового стандарта: адреса указанных офисов, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва.*

Ответ 3: Пунктом 3.3. Базового стандарта предусмотрено размещение в офисах брокера информации, указанной в пункте 2.1 Базового стандарта, с указанием наименования брокера, адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва. Порядок доведения до получателей финансовых услуг информации об иных местах и формах обслуживания Базовым стандартом не установлен и определяется профучастником самостоятельно.

Вопрос 4: *Согласно пункту 2.2 Базового стандарта в случае, если финансовые услуги предлагаются брокером 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, брокер обязан до заключения договора о брокерском обслуживании с получателем финансовых услуг проинформировать его о том, что:*

- оказываемые брокером финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;
- денежные средства, передаваемые по договору о брокерском обслуживании, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

Должен ли брокер размещать указанную информацию на своем сайте, если сайт содержит информацию об оказываемых брокерских услугах, но не является местом обслуживания получателей финансовых услуг?

Ответ 4: Требование, установленное пунктом 2.2 Базового стандарта, действует независимо от того, является ли сайт местом обслуживания получателей финансовых услуг. Порядок и форма информирования клиента об обстоятельствах, указанных в пункте 2.2 Базового стандарта, (размещение соответствующих сведений на сайте или информирование иным способом) определяются брокером самостоятельно.

Вопрос 5: *Правомерно ли применение пункта 2.2. и абзаца 9 пункта 2.3., касающихся уведомления Получателей финансовых услуг о том, что денежные средства, зачисляемые*

брокером на специальный брокерский счет (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» только в отношении Получателей финансовых услуг - физических лиц?

Ответ 5: В соответствии с пунктами 2.2 и 2.3 Базового стандарта брокер должен проинформировать получателя финансовых услуг о том, что денежные средства, передаваемые по договору о брокерском обслуживании, не подлежат страхованию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В связи с тем, что с 1 января 2019 года наименование Федерального закона от 23.12.2003 № 177-ФЗ было изменено, рекомендуем при информировании использовать новое наименование данного закона – Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации".

Целью введения указанного выше требования является предотвращение возможности возникновения у получателя финансовых услуг заблуждения о том, что страховая защита вкладов, на которую он привык рассчитывать, распространяется и на денежные средства, передаваемые брокеру. Согласно приведенному в пункте 4 статьи 2 Федерального закона от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» определению вкладчика, вкладчик - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, в том числе осуществляющие предпринимательскую деятельность, или юридическое лицо, отнесенное в соответствии с законодательством Российской Федерации к малым предприятиям, сведения о котором содержатся в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства, ведение которого осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (далее - малое предприятие), заключившие с банком договор банковского вклада или договор банковского счета, либо любое из указанных лиц, в пользу которого внесен вклад. Таким образом, страховая защита вкладов установлена законодательством только в отношении физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, и малых предприятий, и именно у них может возникнуть заблуждение о том, что страховая защита распространяется и на денежные средства, передаваемые брокеру.

В связи с вышеизложенным, требования пунктов 2.2 и 2.3 Базового стандарта об информировании получателей финансовых услуг о том, что денежные средства, передаваемые по договору о брокерском обслуживании, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации" распространяются только на получателей финансовых услуг, вклады которых подлежат страхованию в соответствии с указанным законом.

Вопрос 6: *Согласно пункту 2.3 Базового стандарта Декларации о рисках составляются брокером и предоставляются получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается договор о брокерском обслуживании (в том числе на бумажном носителе или в электронной форме).*

Вопрос 6.1: *Распространяется ли указанное требование на брокерские договоры, заключенные до вступления в силу Базового стандарта?*

Ответ 6.1: Требование, установленное пунктом 2.3 Базового стандарта, не распространяется на договоры о брокерском обслуживании, заключенные до даты вступления в силу Базового стандарта.

Вопрос 6.2: *В случае внесения изменений в декларации о рисках обязан ли брокер осуществлять уведомление клиентов об изменениях в декларациях о рисках, появлении новых деклараций в той же форме, в которой с клиентом был заключен договор о брокерском обслуживании? Может ли уведомление клиентов о таких изменениях осуществляться путем размещения их на сайте брокера?*

Ответ 6.2: Пункт 2.3 Базового стандарта регламентирует порядок уведомления получателя финансовых услуг деклараций о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора о брокерском обслуживании до заключения указанного договора.

Порядок уведомления клиентов брокера об изменениях деклараций о рисках Базовым стандартом не регламентирован. Считаем, что данный порядок может быть определен внутренним стандартом СРО, членом которой является брокер, а также договором о брокерском обслуживании с клиентом.

Вопрос 7: *В Регламенте оказания брокерских услуг имеются ссылки на то, что брокер при проведении сделок не на организованных торгах обязан установить лимиты на контрагентов в соответствии с утвержденным брокером внутренним документом, а также о том, что при совершении сделки не на организованных торгах сотрудники брокера должны проводить сделку в соответствии с внутренними процедурами. Необходимо ли знакомить и каким образом с вышеуказанным документом, регламентирующим внутренний порядок установления лимитов, и с внутренними документами, регламентирующими взаимодействие подразделений при совершении сделок потенциального клиента в целях соблюдения требований п. 2.4 Базового стандарта?*

Ответ 7: В случае, когда Регламент оказания брокерских услуг (далее – Регламент) является неотъемлемой частью брокерского договора (брокерским договором) брокер обязан предоставить получателю финансовых услуг возможность ознакомления с внутренними документами, указанными в данном Регламенте, согласно требованиям пункта 2.4. Базового стандарта.

Вопрос 8: *В соответствии с пунктом 3.2 Базового стандарта в случае если договором о брокерском обслуживании предусмотрена подача поручений посредством информационных торговых систем, брокер хранит в течение трех лет имеющуюся у брокера информацию о сетевых адресах (IP адреса) и идентификаторах устройств клиентов (MAC адреса), работающих в информационно-телекоммуникационных сетях (средств связи и пользовательского (оконечного) оборудования), с которых осуществляется подключение к программно-техническим средствам, предназначенным для передачи поручений клиента.*

В отдельных случаях подача поручений может происходить посредством информационных торговых систем, которые не позволяют получать сведения о пользовательском (оконечном) оборудовании, например, ПО, разработанное с применением взб-технологий. Не будет ли в указанном случае нарушением Базового стандарта отсутствие у брокера сведений об идентификаторах устройств клиентов (MAC адресах)?

Правильно ли мы понимаем, что брокер не должен предпринимать дополнительные действия (в том числе организационно-технического характера) направленные на получение информации о сетевых адресах (IP адреса) и/или идентификаторах устройств клиентов (MAC адреса), с которых осуществляется передача поручений, в случае если используемые брокером программно-технические средства, предназначенные для передачи поручений клиента, не позволяют получать указанную информацию?

Ответ 8: Согласно пункту 3.2 Базового стандарта брокер хранит в течение трех лет информацию о сетевых адресах (IP адреса) и идентификаторах устройств клиентов (MAC адреса), имеющуюся у брокера. Стандарт не устанавливает требование о необходимости получения брокером указанной информации. В том случае, если указанная информация у брокера отсутствует, то обязанности по ее хранению у брокера не возникает.

***Вопрос 9:** Пунктом 3.3 Базового стандарта предусмотрено наличие у работников, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника.*

Визитка является средством визуальной идентификации?

Ответ 9: Вручение или демонстрация визитной карточки работником брокера получателю финансовых услуг является надлежащим исполнением требований п.3.3. Базового стандарта при условии наличия на визитной карточке информации о фамилии, имени и должности работника брокера.

***Вопрос 10.** Верно ли мы понимаем, что рекомендации, касающиеся порядка предоставления услуг получателям финансовых услуг с ограниченными возможностями, указанные в пункте 3.3 Базового стандарта, носят рекомендательный характер, а не обязательный?*

Ответ 10. Абзац 5 пункта 3.3 Базового стандарта в части обеспечения брокером возможности заключения договоров о брокерском обслуживании с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями носит рекомендательный характер.

***Вопрос 11:** Пунктом 3.6 Базового стандарта установлено требование о предоставлении получателю финансовых услуг мотивированного отказа в приеме документов. В каком виде должен быть предоставлен отказ: в письменном или в устном также применимо?*

Ответ 11: Базовый стандарт не определяет форму предоставления мотивированного отказа в приеме документов. Порядок и форма предоставления мотивированного отказа в приеме документов определяются брокером самостоятельно.

Вопрос 12: Согласно пункту 3.8 Базового стандарта в случае привлечения брокером третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет брокера, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров о брокерском обслуживании брокер обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 3 Базового стандарта.

Просьба пояснить на примере, что подразумевается под «третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет брокера».

Ответ 12: Под третьими лицами, понимаются иные юридические лица, действующие на основании договора поручения, от имени и за счет брокера, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров о брокерском обслуживании, указанные в пункте 9 статьи 3 Федерального закона от 22 апреля 1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

Вопрос 13: Статья 4 Базового стандарта устанавливает требования к работникам брокера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе проведение их периодического обучения. Просим уточнить, распространяются ли и в какой степени требования к работникам брокера на работников третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет брокера, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров о брокерском обслуживании – агентов брокера. Для сравнения, пункт 3.8 Базового стандарта распространяет на таких третьих лиц требования разделов 2 и 3 Базового стандарта.

Ответ 13: Разделом 4 Базового стандарта установлены требования к работникам самого брокера, которые не распространяются на привлеченных брокером третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет брокера, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров о брокерском обслуживании.

Вопрос 14: Брокерское обслуживание получателей финансовых услуг осуществляется работниками брокера, которые имеют квалификационные аттестаты специалиста финансового рынка. Концепция проведения независимой оценки квалификации в настоящее время разрабатывается Банком России. Каким образом в данном случае соблюдать требования, предусмотренные п.4.2 Базового стандарта (об установлении порядка проведения обучения работников, включая порядок проведения обучения работников, требования к периодичности прохождения обучающих мероприятий работниками, порядок проведения проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг). Достаточно ли для выполнения требований Базового стандарта прохождения работниками брокера процедуры независимой оценки квалификации?

Ответ 14: Согласно пункту 4.1 Базового стандарта работник брокера, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных

обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами брокера.

В соответствии с пунктом 4.2 Базового стандарта Брокер 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 брокера и 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.

В соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона от 03.07.2016 № 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации" независимая оценка квалификации работников является процедурой подтверждения соответствия квалификации соискателя положениям профессионального стандарта или квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, проведенная центром оценки квалификаций.

Исходя из вышеизложенного, независимая оценка квалификации не является формой обучения работников, но может быть использована в качестве способа проверки квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, равно как и иные способы проверки квалификации по усмотрению брокера.

Вопрос 15: *С какой периодичностью необходимо проводить обучение работников брокера?*

Ответ 15: Стандартом не установлена периодичность проведения обучения. В соответствии с пунктом 4.2 Базового стандарта брокер должен самостоятельно установить во внутреннем документе периодичность и порядок проведения обучения.

Вопрос 16: *В соответствии с пунктом 5.2 Базового стандарта для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) брокером определяется уполномоченное лицо. Принимая во внимание различие определений терминов «жалоба» и «обращение», указанных в пункте 1.1 Базового стандарта и в пункте 7.1 «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 (далее – Положение 12-32/пз-н).*

Может ли брокер во исполнение пункта 5.2 Базового стандарта назначить двух уполномоченных лиц:

1) Контролёра для рассмотрения поступающих жалоб и обращений в терминах Положения 12-32/пз-н, а также жалоб в терминологии Базового стандарта;

2) Второе лицо - иного сотрудника брокера - для рассмотрения поступающих обращений в терминологии Базового стандарта.

Ответ 16: Согласно п. 1 ч. 4 ст. 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 должно осуществляться контролером профучастника, согласно пункту 7.1. Положения 12-32/пз-н.

Для рассмотрения иных обращений брокер вправе назначить иное лицо.

Вопрос 17: В пункте 5.4 Базового стандарта предусмотрено, что брокер 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 брокера в сети "Интернет"), а также почтовым отправлением по адресу брокера. Брокер обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

Каким способом брокер должен информировать получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы)?

Ответ 17. Базовый стандарт не устанавливает форму информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы), указанная форма определяется брокером самостоятельно.

При этом обращаем внимание, что согласно пункту 5.8 Базового стандарта ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре о брокерском обслуживании (в случае, если с получателем финансовых услуг заключен договор о брокерском обслуживании).

Вопрос 18. В случае, когда брокер готов предлагать брокерские услуги только определенным категориям получателей финансовых услуг, вправе ли он отказать иным категориям получателей финансовых услуг в заключении брокерского договора? Будет ли это являться нарушением Базового стандарта?

Ответ 18. Согласно статье 421 Гражданского кодекса граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена Гражданским Кодексом, законом или добровольно принятым обязательством.

Законодательств не устанавливает обязанности брокера заключить договор с любым лицом, которое к нему обратиться, в связи с этим брокер вправе отказать в заключении договора о брокерском обслуживании.

Президент СРО НФА



В.В. Заблоцкий

Президент НАУФОР



А.В. Тимофеев