



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Базовые стандарты защиты прав потребителей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, объединяющих брокеров и управляющих

Е.С. Ненахова

заместитель руководителя
Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг



Требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (1)

1

Требования к содержанию базового стандарта устанавливается Банком России

2

СРО разрабатывают **базовые стандарты** и представляет их в Банк России

3

Банк России **утверждает базовые стандарты**. Все участники рынка обязаны руководствоваться стандартами, разработанными СРО

Требования призваны:

- ❖ повысить качество и прозрачность оказания финансовых услуг
- ❖ обеспечить рост удовлетворенности граждан оказываемыми им услугами
- ❖ повысить привлекательности финансового рынка для широких слоев населения



Требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (2)





Минимальный объем раскрываемой информации

- ❖ **наименование, знак обслуживания, информация о лицензии Банка России, членство в СРО, полные контактные данные**
- ❖ **финансовые и дополнительные услуги**, в том числе оказываемые за дополнительную плату
- ❖ **порядок получения финансовой услуги**
- ❖ **орган, осуществляющий контроль и надзор** за деятельностью финансовых организаций
- ❖ **способы и адреса направления обращений** потребителей в финансовую организацию, в СРО и в надзорный орган
- ❖ **способы защиты прав потребителей**, включая возможность использования досудебного урегулирования и медиации



Информация, предоставляемая по запросу получателя финансовых услуг

- 1 **Виды и суммы платежей**, которые потребитель должен будет уплатить
- 2 В случае оказания брокером услуг по приобретению паев ПИФ:
 - ❖ **инвестиционная декларация** ПИФа
 - ❖ **источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая** за последние 6 месяцев
 - ❖ **размер вознаграждения управляющей компании** ПИФа и **общий размер вознаграждения** специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев, аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация ПИФа предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком
 - ❖ **порядок и сроки выплаты денежной компенсации** в связи с погашением инвестиционных паев
- 3 В случае оказания брокером услуг по заключению в интересах получателя финансовых услуг договора, являющегося ПФИ:
 - ❖ **спецификация 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 актива за последние 6 месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у брокера информации о таком источнике)



Правила взаимодействия финансовой организации с получателем финансовых услуг

- ❖ **способы направления информации** получателю финансовых услуг
- ❖ **порядок и сроки предоставления документов**
- ❖ **требования к качеству консультирования** получателя финансовых услуг
- ❖ **требование об исключении финансовой организацией препятствий** к осуществлению получателем финансовых услуг аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия с финансовой организацией
- ❖ **требования к порядку приема документов:**
 - обеспечение приема документов, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов, или получения мотивированного отказа в приеме документов
 - определение работников финансовой организации, ответственных за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг
 - фиксацию приема документов от получателя финансовых услуг



Порядок рассмотрения финансовой организацией обращений получателей финансовых услуг

- ❖ **регистрация обращений и ответов** на них, в том числе распределение по видам нарушений
- ❖ **порядок работы с обращениями**, обеспечивающий информирование получателя финансовой услуги о поступлении обращения, объективность рассмотрения обращений
- ❖ **требования к формам и способам** предоставления получателю финансовой услуги **ответа на обращение**, в том числе в электронном виде
- ❖ **требования к мотивировке ответа и описанию причин отказа** (если применимо)
- ❖ **требования к предельным срокам рассмотрения обращений**
- ❖ **сроки и порядок направления финансовой организацией в СРО статистических данных о количестве, тематике и результатах рассмотрения поступивших обращений**



Базовый стандарт защиты прав получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, объединяющих брокеров*

- ❖ положения, направленные на **исключение конфликта интересов**
- ❖ **порядок уведомления** получателя финансовых услуг **об общем характере и источниках конфликта интересов**
- ❖ **требование об информировании получателя финансовых услуг о рисках**, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора о брокерском обслуживании
- ❖ **правила уведомления получателя финансовых услуг о рисках**, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора о брокерском обслуживании
- ❖ **правила составления и хранения документов**, подтверждающих ознакомление получателя финансовых услуг с информацией о рисках
- ❖ **требование о предоставлении** брокером получателю финансовых услуг **документов по сделкам** на рынке ценных бумаг (в том числе после расторжения договора о брокерском обслуживании)
- ❖ **требование об информировании** получателя финансовых услуг **о том, что денежные средства**, зачисляемые брокером на специальный брокерский счет или переданные брокеру, являющемуся кредитной организацией, **не подлежат страхованию**
- ❖ **требование об информировании** получателя финансовых услуг **о способах и порядке изменения условий договора** о брокерском обслуживании

* Текст стандарта обсуждается в Комитете по стандартам по брокерской деятельности при Банке России



Базовый стандарт защиты прав получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, объединяющих управляющих*

- ❖ **требование об информировании получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления**
- ❖ **требование об информировании** получателя финансовых услуг о том, **что денежные средства**, передаваемые по договору доверительного управления, **не подлежат страхованию**
- ❖ **требование об информировании** получателя финансовых услуг об отсутствии гарантирования получения дохода по договору доверительного управления
- ❖ **положения, направленные на исключение конфликта интересов**
- ❖ **порядок уведомления** получателя финансовых услуг **об общем характере и источниках конфликта интересов**
- ❖ **требование об информировании получателя финансовых услуг** о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления
- ❖ **требование об информировании** получателя финансовых услуг **о том, что управляющий является аффилированным лицом** с юридическим лицом – эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления

* Текст стандарта обсуждается в Комитете по стандартам по деятельности управляющих при Банке России



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Служба по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1, телефон +7 495 621-09-61

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Контактный центр: 8 800 250-40-72, +7 495 771-91-00

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

