

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров

Настоящий Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (далее – Стандарт), разработан на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», пункта 21⁸ статьи 51¹ Федерального закона от 22.04.1996 №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» в соответствии с требованиями Указания Банка России от 26 октября 2017 года № 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 брокер 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 брокеров;

финансовая услуга – исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

договор о брокерском обслуживании – возмездный договор, заключаемый между брокером и получателем финансовых услуг, в рамках которого брокер обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с брокером договор о брокерском обслуживании;

получатель финансовых услуг – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор о брокерском обслуживании;

место обслуживания получателей финансовых услуг – 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;

информационная торговая система - программно-технические средства, используемые для подачи брокеру поручений клиента и обмена иными сообщениями;

жалоба – просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных брокером;

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

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

1.3. Брокер при исполнении поручений клиента должен соблюдать приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

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

1.5. Брокер 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 брокерами, являющимися членами такой саморегулируемой организации, требований настоящего Стандарта путем проведения проверок соблюдения брокерами требований настоящего Стандарта, а также иных контрольных мероприятий, в том числе мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора о брокерском обслуживании либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения брокерами, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора о брокерском обслуживании либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения брокерами, 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 о брокерском обслуживании либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения брокерами, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям, проводится без предварительного уведомления брокера. 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 о брокерском обслуживании либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения брокерами, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Стандарта при оказании финансовых услуг их получателям 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 брокера, являющегося членом саморегулируемой организации.

Дополнительные требования к проведению мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора о брокерском обслуживании либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения брокерами, 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 брокера в сети «Интернет», в личном кабинете либо мобильном приложении) брокер предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании брокера в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе брокера, а также изображение знака обслуживания (при наличии);

об адресе брокера, адресах офисов брокера, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта брокера в сети «Интернет»;

о лицензии на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности (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 брокера;

о финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании, и дополнительных услугах брокера, в том числе оказываемых брокером 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) брокеру, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью брокера;

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 о брокерском обслуживании, в том числе в результате внесения брокером изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления.

2.2. 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».

2.3. До заключения договора о брокерском обслуживании брокер уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора о брокерском обслуживании. Информирование получателя финансовых услуг об указанных рисках осуществляется путем предоставления ему деклараций о рисках, содержащих, в том числе следующую информацию:

- о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;

- о рисках, связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции;

- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;

- о рисках, связанных с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в том числе базисным активом которых являются иностранные ценные бумаги или индексы, рассчитываемые исходя из стоимости таких ценных бумаг;

- о рисках, связанных с использованием программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются индивидуальные инвестиционные рекомендации, включая программы (в том числе программные комплексы), которые позволяют автоматизированным способом преобразовывать предоставленную индивидуальную инвестиционную рекомендацию в поручение брокеру на совершение сделки с ценной бумагой и (или) на заключение договора, являющегося производным финансовым инструментом, предусмотренных такой индивидуальной инвестиционной рекомендацией, без непосредственного участия клиента (далее – программы автоследования), в случае если брокер является лицом, осуществляющим деятельность по инвестиционному консультированию, и предлагает получателю финансовых услуг при заключении договора о брокерском обслуживании также заключить договор об оказании услуг по инвестиционному консультированию;

- о рисках, связанных с использованием брокером в своих интересах денежных средств получателя финансовых услуг, находящихся на специальном брокерском счете (специальных брокерских счетах), если это предусмотрено договором о брокерском обслуживании;

- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

- 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»;

о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) брокера и порядке его уплаты;

о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации, указанной в пунктах 2.6 – 2.8 настоящего 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).

Действующие редакции деклараций о рисках должны быть доступны любым заинтересованным лицам на сайте брокера в сети «Интернет» с соблюдением требований, установленных пунктом 2.5 настоящего Стандарта.

Брокер обеспечивает хранение в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление получателю финансовых услуг информации о рисках, указанных в абзацах первом – седьмом настоящего пункта, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

2.4. Если в договоре о брокерском обслуживании содержится ссылка на внутренние документы брокера, получателю финансовых услуг при заключении договора о брокерском обслуживании, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы должна быть предоставлена возможность ознакомиться с ними.

2.5. Информация, размещенная на сайте брокера в сети «Интернет», включая информацию, содержащуюся в декларациях о рисках, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт брокера в сети «Интернет» не доступен для посещения.

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

2.6. В случае если брокер оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, помимо информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Стандарта, брокер предоставляет получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию:

инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда;

источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая за последние шесть месяцев (в случае предоставления такой информации управляющей компанией паевого инвестиционного фонда и (или) нахождения такой информации в свободном доступе);

размер вознаграждения управляющей компании и общий размер вознаграждения специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев, аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком;

о порядке и сроках выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.

2.7. В случае если брокер оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, помимо информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Стандарта, брокер предоставляет получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию о таких договорах:

спецификация договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, необходимо также предоставить спецификацию такого 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 шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у брокера информации о таком источнике).

2.8. В случае если брокер, являющийся лицом, осуществляющим деятельность по инвестиционному консультированию, на основании заключенного с клиентом договора об оказании услуг по инвестиционному консультированию заключает сделки с использованием программ автоследования, помимо информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Стандарта, брокер предоставляет такому клиенту по его запросу следующую информацию:

о лице (лицах), на основании информации о сделках которого (которых) составляется индивидуальная инвестиционная рекомендация, преобразуемая в поручение брокеру, характеристиках указанных сделок (в том числе об их предмете и цене), а также

об изменении показателей доходности по таким сделкам за последние шесть месяцев, предшествующих дате получения брокером запроса клиента;

о минимальном и максимальном объемах денежных средств клиента, в отношении которого брокером может быть предоставлена возможность преобразования предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации в поручение брокеру (в случае наличия указания на такие объемы в договоре об оказании услуг по инвестиционному консультированию);

о соотношении показателей доходности по сделкам, заключенным с использованием программ автоследования, от показателей доходности по сделкам, заключенным брокером на основании поручений, поданных указанным клиентом самостоятельно, за период, указанный в запросе клиента.

2.9. Брокер 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 - четвертом настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения брокера, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, а также информация, указанная в пунктах 2.6 – 2.8 настоящего Стандарта, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения брокером такого запроса.

Заверенная копия 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 о деятельности брокера, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным брокером по поручению такого получателя финансовых услуг, должны быть предоставлены 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.

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 брокера.

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

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

2.11. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора о брокерском обслуживании, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

2.12. 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 брокера 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, брокер руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

2.13. Брокер обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором о брокерском обслуживании.

2.14. Брокер 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 брокером и клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете клиента на сайте брокера в сети «Интернет») или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором о брокерском обслуживании и (или) внутренними документами брокера.

3.2. 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.

3.3. Брокер обязан обеспечить соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров о брокерском обслуживании:

размещение в офисах брокера информации, указанной в пункте 2.1, с указанием наименования брокера, 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 брокером санитарных и технических правил и норм.

Брокеру рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров о брокерском обслуживании 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 о брокерском обслуживании 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 о брокере и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.4. Брокер 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. Брокер, осуществляющий консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору о брокерском обслуживании, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.

Критерии оценки качества консультирования брокером получателей финансовых услуг, а также порядок оценки саморегулируемой организацией такого качества устанавливаются внутренними документами такой саморегулируемой организации.

3.6. В местах обслуживания получателей финансовых услуг брокером должен быть обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами брокера, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

Внутренними документами брокера должно быть определено лицо (лица) либо подразделение, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг.

Брокер должен обеспечить осуществление лицом, ответственным за прием документов, фиксации приема (регистрации) документов и уведомления получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.

В случае отказа в приеме документов, брокер должен обеспечить осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставления получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

3.7. Брокер устанавливает в своих внутренних документах процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение брокером на своих работников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах работника;

обязанности предоставлять контролеру или иному уполномоченному лицу (подразделению) брокера информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

3.8. 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 настоящего Стандарта.

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

4.1. 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.

4.2. 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.

5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг.

5.1. Брокер 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) брокером определяется уполномоченное лицо.

5.3. 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).

5.4. 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).

5.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) брокер 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. Брокер 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 брокером. Если жалоба удовлетворена, то получателя финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение,

какие действия предпринимаются брокером по жалобе и какие действия должен предпринять клиент (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.7. Брокер 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 о брокерском обслуживании.

5.9. Брокер 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 брокеру 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 клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора о брокерском обслуживании, брокер обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами брокера.

6.2. В случае заключения между брокером и клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре о брокерском обслуживании ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между брокером и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 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.