

## БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ

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

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов (далее – Базовый стандарт), разработан на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» 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, а также устанавливает требования, которыми регистратор должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1.2. Базовый стандарт является обязательным для исполнения всеми регистраторами, вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей регистраторов (далее – саморегулируемая организация).

1.3. В Базовом стандарте используются следующие термины и определения:

1) финансовая услуга – оказываемая регистратором услуга по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг или реестр акций непубличного акционерного общества в виде цифровых финансовых активов, и предоставлению информации из таких реестров;

2) получатель финансовых услуг – физическое или юридическое лицо, обратившееся к регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу<sup>1</sup>;

3) место, предназначенное для обслуживания получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения договоров об оказании финансовых услуг, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис регистратора (филиала регистратора), официальный сайт регистратора в

<sup>1</sup> Под получателем финансовой услуги понимается в том числе уполномоченный им представитель.

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт регистратора), личный кабинет получателя финансовых услуг на таком сайте (при наличии), мобильное приложение (при наличии);

4) обращение (жалоба) – направленная получателем финансовых услуг регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении регистратором требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов регистратора, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

1.4. Саморегулируемая организация осуществляет контроль за соблюдением регистраторами, являющимися членами такой саморегулируемой организации, требований Базового стандарта путем проведения проверок соблюдения регистраторами требований Базового стандарта, а также иных контрольных мероприятий, в том числе путем проведения мероприятия, в ходе которого саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг или заключения договора с получателем финансовых услуг в целях проверки соблюдения регистраторами, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг получателям финансовых услуг (далее – Мероприятие).

Мероприятие проводится саморегулируемой организацией самостоятельно, либо лицами, привлеченными саморегулируемой организацией на основании гражданско-правового договора.

Мероприятие проводится без предварительного уведомления регистратора.

При проведении Мероприятия по решению лица, его осуществляющего, допускается осуществление фото- и видеосъемки, использование иных способов фиксации.

По результатам осуществления Мероприятия 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 регистратора, являющегося членом саморегулируемой организации.

Дополнительные требования к проведению саморегулируемой организацией Мероприятия устанавливаются внутренними документами саморегулируемой организации.

## **2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг**

2.1. В местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте регистратора, в личном кабинете, мобильном приложении), регистратор предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

1) о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях регистратора (в соответствии со сведениями, указанными в Едином государственном реестре юридических лиц и в уставе регистратора),

об используемом регистратором знаке обслуживания, включая его изображение (при наличии),

о лицензии на осуществление деятельности по ведению реестра, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии,

о членстве в саморегулируемой организации (с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адреса официального сайта саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»),

о Базовом стандарте,

об адресе регистратора, об адресах офисов регистратора, адресе электронной почты и о контактном телефоне, об адресе сайта регистратора;

2) о финансовых услугах и дополнительных услугах регистратора, в том числе оказываемых регистратором за дополнительную плату;

3) о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, связанных с оказанием финансовой услуги;

4) об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью регистраторов (с указанием наименования такого органа, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

5) о способах и об адресах направления обращений (жалоб) получателей финансовых услуг в адрес регистратора, саморегулируемой организации, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью регистратора;

6) о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о возможности и способах досудебного (внесудебного) урегулирования спора (о наличии претензионного порядка), в том числе о процедуре медиации (при ее наличии). При этом указываются порядок и сроки досудебного урегулирования спора.

2.2. Регистратор по запросу получателя финансовых услуг предоставляет информацию о финансовой услуге, предусмотренную в пункте 2.1 Базового стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), по выбору регистратора способом, которым был направлен такой запрос (если иное не указано в запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа) в течение 15

(пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, предусмотренных абзацами вторым и третьим настоящего пункта, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации установлены более короткие сроки представления информации (документов). При этом плата, взимаемая за предоставление копии документа на бумажном носителе, не должна превышать затраты на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом регистратора по требованию получателя финансовых услуг.

Информация исключительно о размере либо порядке расчета вознаграждения регистратора, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения регистратором такого запроса, если иной срок не предусмотрен договором с получателем финансовой услуги.

При личном обращении получателя финансовых услуг регистратор предоставляет информацию о цене финансовой услуги, а также бланки документов, необходимых для получения финансовой услуги в присутствии получателя финансовых услуг, по его запросу.

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

2.4. Регистратор обеспечивает предоставление получателю финансовой услуги информации, указанной в п. 2.1 Базового стандарта, без затрат, совершения получателем финансовой услуги дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации. При этом при предоставлении информации регистратором получателю финансовых услуг должны соблюдаться следующие требования:

1) обеспечение недискриминационного характера доступа к информации получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме;

2) исключение возможности предоставления информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

3) предоставление информации на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов и в соответствии с гигиеническими требованиями к книжному, журнальному и газетным изданиям) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах;

4) в случае предоставления информации на бумажном носителе, регистратор руководствуется гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям.

2.5. Информация, размещенная на сайте регистратора, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт регистратора не доступен для посещения. Информация должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.6. Регистратор информирует получателя финансовых услуг об изменении правил ведения реестра владельцев ценных бумаг (далее - Правила ведения реестра), путем их размещения на сайте регистратора.

2.7. В местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, регистратор обязан разместить актуальную информацию о содержании и стоимости услуги по предварительной экспертизе документов на предмет комплектности и правильности их оформления (в случае, если такая услуга оказывается).

### **3. Правила взаимодействия регистратора с получателями финансовых услуг**

3.1. Регистратор, осуществляющий консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего деятельность регистратора, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.

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

3.2. Регистратор безвозмездно оказывает устные консультации получателям финансовых услуг по порядку заполнения и подачи документов на получение финансовой услуги.

В процессе консультирования регистратор обязан предоставить полную и достоверную информацию, необходимую получателю финансовой услуги для проведения необходимой операции в реестре владельцев ценных бумаг в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами ведения реестра.

3.3. Регистратор исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с указанным получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации.

3.4. В процессе оказания финансовых услуг регистратор обеспечивает соблюдение минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в том числе:

1) размещение в офисе регистратора информации о наименовании и адресе данного офиса, днях и часах приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

2) наличие у работников, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг в процессе оказания финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

3) соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам.

3.6. Регистратору рекомендуется обеспечить возможность оказания финансовых услуг получателям 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 об оказании финансовой услуги 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 регистраторе и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.7. В случае привлечения регистратором иных регистраторов, депозитариев и брокеров для выполнения регистратором части своих функций, предусмотренных Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», регистратор заключает договоры с такими третьими лицами при условии наличия в договоре обязательства таких лиц исполнять требования раздела 2, пунктов 3.3-3.6, 4.1 и 4.3 Базового стандарта.

#### **4. Требования к порядку приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг**

4.1. В местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, регистратором должен быть обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами регистратора, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

Регистратор должен обеспечить фиксацию приёма (регистрации) документов от получателя финансовых услуг. В случае отказа в приеме документов (в том числе с связи с предоставлением неполного комплекта), регистратор должен обеспечить предоставление получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

4.2. Уведомления об отказе в совершении операции/предоставлении информации из реестра регистратором по лицевому счету (иному счету) должно содержать мотивированное обоснование отказа с указанием причин, послуживших основанием для отказа, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации в случае, если причиной отказа является нарушение требований законодательства Российской Федерации, и (или) на Правила ведения реестра, а также порядок устранения причин, повлекших отказ.

4.3. Регистратор определяет работников, ответственных за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг. Права и обязанности работников, связанных с выполнением требований Базового стандарта, определяются внутренними документами регистратора.

## **5. Требования к работникам регистратора, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников регистратора указанным требованиям**

5.1. Работник регистратора, непосредственно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего или среднего профессионального, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами регистратора, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги информацию, указанную в пункте 2.1. Базового стандарта, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

5.2. Регистратор проводит проверку работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, на предмет соответствия требованиям пункта 5.1 Базового стандарта и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

## **6. Рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг**

6.1. Регистратор 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 6.2 Базового стандарта.

6.2. Регистратор вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

1) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также реквизиты, необходимые для направления ответа (почтовый адрес, адрес электронной почты);

2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу регистратора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников регистратора, а также членов их семей;

3) текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;

4) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный 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 регистратора, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

6.3. Регистратор принимает обращения (жалобы) по адресу в пределах своего места нахождения и (или) в месте, предназначенном для обслуживания получателей финансовых услуг (если оно отличается от адреса места нахождения).

Регистратор обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы). Порядок указанного информирования устанавливается внутренним документом регистратора, размещаемым на сайте регистратора.

6.4. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) регистратор фиксирует:

1) дату, время регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

2) в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба), а также иную информацию, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Правилами ведения реестра;

3) тематику обращения (жалобы);

4) дату, время регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

6.5. Регистратор обязан ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6.2 Базового стандарта) в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы). В случае, если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения указанного обращения (жалобы) может быть продлен на срок не более 30 календарных дней с обязательным информированием получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы).

6.6. Ответ регистратора должен содержать разъяснение, какие действия принимаются регистратором по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа. Ответ регистратора о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов регистратора, договора об оказании финансовых услуг, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

6.7. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг в письменной форме способом, которым было направлено обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).

6.8. Сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений (жалоб), поступивших регистратору, по итогам квартала, полугодия, года, направляются в саморегулируемую организацию ежеквартально в виде сведений за отчетный квартал, включающих сведения о нарушениях, выявленных в ходе их рассмотрения.

Сведения, указанные в абзаце первом настоящего пункта, направляются в виде отчета в электронной форме в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала.

Форма отчета устанавливается саморегулируемой организацией в отношении своих членов.

## **7. Досудебный (внесудебный) порядок урегулирования споров**

7.1. Регистратор должен стремиться к разрешению споров между ним и получателем финансовых услуг преимущественно в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других установленных законодательством Российской Федерации способов досудебного (внесудебного) разрешения споров.

7.2. Регистратор, получивший претензию получателя финансовых услуг, рассматривает полученную претензию и уведомляет получателя финансовых услуг о результатах рассмотрения в письменной форме в течение 30 (тридцати) дней со дня получения претензии или иного срока, установленного в договоре об оказании финансовых услуг.

Исполнение требований пункта 7.1 Базового стандарта может быть реализовано в том числе, но не ограничиваясь, путем включения в договор об оказании финансовых услуг соответствующих способов досудебного (внесудебного) порядка разрешения споров.

#### **8. Заключительные положения**

Базовый стандарт применяется с 01 января 2022 года.