



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Е.С. Ненахова
заместитель руководителя
Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

**Базовые стандарты защиты прав
потребителей финансовых услуг,
оказываемых членами СРО,
объединяющих депозитариев и
регистраторов**



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

1

Банк России устанавливает **требования к содержанию базового стандарта** защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

2

СРО разрабатывают **базовые стандарты** защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и представляет их в Банк России

3

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

Требования направлены на:

- повышение качества и прозрачности оказания финансовых услуг
- обеспечение роста удовлетворенности граждан оказываемыми им услугами
- повышение 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, лицензия** на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии, **членство в СРО**, объединяющей финансовые организации, **адрес финансовой организации, адрес электронной почты** и контактный **телефон, адрес официального сайта** финансовой организации в интернете
- **финансовые услуги** и **дополнительные услуги** финансовой организации, в том числе оказываемые за дополнительную плату
- **порядок получения финансовой услуги**, в том числе документы, связанные с оказанием финансовой услуги
- **орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору** за деятельностью финансовых организаций
- **способы и адреса направления обращений** потребителей в финансовую организацию, в СРО, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью финансовой организации
- **способы защиты прав потребителей**, включая информацию о возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации



Правила взаимодействия финансовой организации с получателем финансовых услуг

- **способы направления информации** получателю финансовых услуг в связи с оказанием финансовой услуги
- **порядок и сроки предоставления документов** (их копий), связанных с оказанием финансовой услуги
- **требования к качеству консультирования** получателя финансовых услуг по оказываемым финансовым услугам, в том числе по вопросам законодательства Российской Федерации, регулирующего оказываемую услугу
- **требование об исключении финансовой организацией препятствий** к осуществлению получателем финансовых услуг в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия финансовой организации с получателем финансовых услуг
- **требования к порядку приема документов**, связанных с оказанием финансовых услуг, в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, предусматривающие:
 - 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 (жалоб) получателей финансовых услуг

- **регистрация обращений и ответов** на них, в том числе распределение поступающих обращений по видам нарушений
- **порядок работы с обращениями** получателей финансовых услуг, 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 в СРО систематизированных сведений о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений**, поступивших в финансовую организацию по итогам квартала, полугодия, года, в том числе в случае получения финансовой организацией более одного обращения по одной тематике в течение года



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

- **требование об информировании** получателя финансовых услуг **об изменении депозитарием условий осуществления им депозитарной деятельности, а также о способах и порядке изменения условий депозитарного договора**
- **порядок доведения** до получателя финансовых услуг **информации о содержании и стоимости услуги по предварительной экспертизе документов** на предмет комплектности и правильности их оформления
- **требования к содержанию уведомления об отказе во внесении записи по счету депо (иному счету), субсчету депо, разделу счета депо, записи об изменении сведений о депоненте** с изложением причин отказа со ссылкой на нормы законодательства РФ в случае, если причиной отказа является нарушение требований законодательства, и на условия осуществления депозитарной деятельности, а также **требования к правилам информирования** получателя финансовых услуг **о порядке устранения причин, повлекших указанный отказ**



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

- **требование об информировании** получателя финансовых услуг **об изменении регистратором правил ведения реестра** владельцев ценных бумаг
- **порядок доведения** до получателя финансовых услуг **информации о содержании и стоимости услуги** по предварительной экспертизе документов на предмет комплектности и правильности их оформления (в случае, если такая услуга оказывается)
- **требования к содержанию уведомления об отказе в совершении операции по лицевому счету** (иному счету) с изложением причин отказа со ссылкой на нормы законодательства РФ в случае, если причиной отказа является нарушение требований законодательства, и на правила ведения реестра владельцев ценных бумаг, а также **требования к правилам информирования** получателя финансовых услуг **о порядке устранения причин, повлекших указанный отказ**



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

