



НАЦИОНАЛЬНАЯ  
ФИНАНСОВАЯ  
АССОЦИАЦИЯ  
Саморегулируемая  
организация

NATIONAL  
FINANCE  
ASSOCIATION  
Self-regulatory  
Organization

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом Президента СРО НФА**  
**от « 26 » мая 2020 года № 78**

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**Саморегулируемой организации**  
**«Национальная финансовая ассоциация»**

**О порядке предоставления информации**  
**членами СРО НФА**

**Москва, 2020 г.**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение О порядке предоставления информации членами СРО НФА (далее – Положение) основывается на законодательстве Российской Федерации, регулирующем деятельность на финансовых рынках, нормативных актах Банка России, базовых стандартах, внутренних стандартах и документах Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (далее – СРО НФА).

1.2. Термины, определения и сокращения:

Базовый стандарт	<ul style="list-style-type: none"><li>• Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденный Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20.12.2018 г.);</li><li>• Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утвержденный Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20.12.2018 г.)</li></ul>
Брокер	Член СРО НФА, осуществляющий брокерскую деятельность
Жалоба	Просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Брокером/Управляющим, а также претензия Получателя финансовых услуг в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора о брокерском обслуживании/договора доверительного управления
Клиент	Юридическое или физическое лицо, заключившее с Членом СРО НФА договор о брокерском обслуживании/договор доверительного управления
Обращение	Направленное Получателем финансовых услуг Брокеру/Управляющему просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся Жалобой

Получатель финансовых услуг	Клиент, а также юридическое или физическое лицо, заключивший/намеренное заключить с Членом СРО НФА договор о брокерском обслуживании/договор доверительного управления
Член СРО НФА	Юридическое лицо - участник финансового рынка, являющееся членом СРО НФА и обладающее правами и обязанностями в соответствии с Уставом СРО НФА и иными внутренними стандартами и документами СРО НФА
Управляющий	Член СРО НФА, осуществляющий деятельность по управлению ценными бумагами

1.3. Утверждение, отмена Положения, внесение изменений в Положение производится на основании Приказа Президента СРО НФА (замещающего его лица).

1.4. Положение определяет порядок, сроки, форматы и состав информации, которые Член СРО НФА обязан предоставлять СРО НФА в соответствии с требованиями Базовых стандартов, внутренних стандартов СРО НФА.

1.5. Положение подлежит изменению при изменении требований законодательства и нормативных актов Банка России, Базовых стандартов, внутренних стандартов СРО НФА, регулирующих сферу действия Положения.

1.6. До момента внесения в Положение изменений Положение действует в части, не противоречащей требованиям законодательства, нормативных актов Банка России, Базовых стандартов, внутренних стандартов СРО НФА, на дату применения Положения.

## **2. Предоставление информации об Обращениях (Жалобах) Получателей финансовых услуг в соответствии с требованиями Базового стандарта**

2.1. В целях выполнения требований Базового стандарта Брокер ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО НФА систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Брокеру за отчетный квартал Обращений (Жалоб) Получателей финансовых услуг, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений (Жалоб) по форме Приложения 1 к Положению.

2.2. В целях выполнения требований Базового стандарта Управляющий ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала,

направляет в СРО НФА систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Управляющему за отчетный квартал Обращений (Жалоб) Получателей финансовых услуг, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений (Жалоб) по форме Приложения 2 к Положению.

2.3. Информация направляется с адреса официальной электронной почты Члена СРО НФА, информация о котором содержится в Рестре Членов СРО НФА, на адрес официальной электронной почты СРО НФА [info@nfa.ru](mailto:info@nfa.ru) в формате EXCEL с сопроводительным письмом, подписанным уполномоченным работником Члена СРО НФА, в формате PDF.

Информация может быть направлена с иного рабочего адреса электронной почты Члена СРО НФА с предварительным направлением на адрес официальной электронной почты СРО НФА [info@nfa.ru](mailto:info@nfa.ru) письменного уведомления о таком адресе, подписанного уполномоченным работником Члена СРО НФА, в формате PDF. В случае изменения указанного ранее иного рабочего адреса электронной почты Члена СРО НФА, отличного от адреса официальной электронной почты Члена СРО НФА, информация о котором содержится в Реестре Членов СРО НФА, необходимо направить новое письменное уведомление.

В случае предоставления информации за подписью уполномоченного работника Члена СРО НФА, не являющегося единоличным исполнительным органом Члена СРО НФА, действующим на основании Устава Члена СРО НФА, необходимо предоставить в СРО НФА доверенность, подтверждающую полномочия указанного уполномоченного работника Члена СРО НФА, а также доверенность, подтверждающую полномочия лица, выдавшего доверенность (в случае выдачи доверенности в порядке передоверия). Указанная/указанные доверенность/доверенности должна/должны быть направлена/направлены Членом СРО НФА в формате PDF на адрес официальной электронной почты СРО НФА [info@nfa.ru](mailto:info@nfa.ru).

Информация, направленная Членом СРО НФА с иных адресов электронной почты, не заявленных в указанном выше уведомительном порядке, не принимается и не рассматривается СРО НФА как надлежащее выполнение требований Базового стандарта.

2.4. В столбце 2 Приложений 1 и 2 указывается суммарное количество поступивших Обращений (Жалоб) по соответствующему коду. В случае отсутствия информации о каком-либо виде Обращений (Жалоб) в соответствующей строке столбца 2 проставляется «0» (Ноль). В случае, когда в Обращении (Жалобе) содержится информация, относящаяся к нескольким кодам столбца 1 Приложений 1 и 2, указанное Обращение (Жалоба) отражается по каждому коду.

2.5. В столбце 3 Приложений 1 и 2 указывается описание выявленных нарушений. В случае отсутствия выявленных нарушений в соответствующей строке столбца 3 Приложений 1 и 2 указывается «-» (прочерк).

2.6. В случае отсутствия Обращений (Жалоб) предоставляется отчетность, в которой во всех строках столбца 2 проставлен «0» (Ноль), а во всех строках столбца 3 Приложений 1 и 2 проставлен «-» (прочерк).

**Сведения об Обращениях (Жалобах) Получателей финансовых услуг,  
поступивших Брокеру**

---

(Наименование организации)

---

(Регистрационный номер организации в Реестре Членов СРО НФА)

---

за \_\_\_ квартал \_\_\_\_\_ года

Код Обращения (Жалобы)	Количество поступивших Обращений (Жалоб)*	Выявленные нарушения**
1	2	3
Б1.1		
Б1.2		
Б1.3		
Б1.4		
Б1.5		
Б1.6		
Б1.7		
Б1.8		
Б1.9		
Б1.10		
Б2.1		
Б2.2		
Б2.3		
Б2.4		
<b>ВСЕГО</b>		

\* Столбец 2 заполняется в числовом формате. По показателю «Код Обращения (Жалобы)» отражается информация о суммарном количестве поступивших Обращений (Жалоб), включая Обращения (Жалобы), в рассмотрении которых отказано, по данному коду. В случае отсутствия Обращений (Жалоб) по соответствующему коду в столбце 2 указывается "0". В случае, когда в Обращении (Жалобе) содержится информация, относящаяся к нескольким кодам столбца 1, указанное Обращение (Жалоба) отражается по каждому коду.

\*\* Указывается описание выявленных нарушений. В случае отсутствия выявленных нарушений в столбце 3 указывается «-» (прочерк).

- Б1.1 Жалобы на отказ в принятии поручения Клиента на совершение сделки (операции)/отказ в совершении сделки (операции) Клиента
- Б1.2 Жалобы на неисполнение сделки (операции) по поручению Клиента; исполнение сделки (операции) не в соответствии с условиями, изложенными в поручении Клиента; несоблюдение принципа исполнения поручений Клиента на наилучших условиях; нарушение сроков проведения операции, невозможность подачи Клиентом поручения
- Б1.3 Жалобы на совершение сделки (операции) без поручения Клиента, принудительное закрытие или перенос позиций Клиента; недобросовестные действия в отношении имущества Клиента
- Б1.4 Жалобы на непредставление отчетов Клиенту; нарушение порядка, срока, формы представления отчета Клиенту, а также его содержания; нарушение срока представления запрашиваемых Получателем финансовых услуг документов (информации)
- Б1.5 Жалобы на несвоевременное рассмотрение Обращений (Жалоб) Получателя финансовых услуг; неудовлетворенность рассмотрением Обращения (Жалобы) Получателя финансовых услуг
- Б1.6 Жалобы на нарушение Брокером порядка признания лица квалифицированным инвестором; нарушение Брокером запрета на приобретение в интересах неквалифицированных инвесторов ценных бумаг, предназначенных для квалифицированных инвесторов
- Б1.7 Жалобы на необоснованное взимание платы (комиссии) с Клиента; несогласие Клиента с тарифной политикой, тарифами, изменением тарифов за предоставляемые услуги
- Б1.8 Жалобы по результатам технических сбояв
- Б1.9 Жалобы по результатам исполнения Брокером функции налогового агента по НДФЛ
- Б1.10 прочие Жалобы
- Б2.1 Обращения о разъяснении положений брокерского договора

- Б2.2 Обращения о разъяснении положений законодательства, нормативных правовых актов, нормативных актов Банка России, Базовых стандартов, внутренних стандартов СРО НФА
- Б2.3 Обращения о разъяснении тарифов, взимаемых комиссий
- Б2.4 прочие Обращения

**Сведения об Обращениях (Жалобах) Получателей финансовых услуг,  
поступивших Управляющему**

(Наименование организации)

(Регистрационный номер организации в Реестре Членов СРО НФА)

за \_\_\_\_\_ квартал \_\_\_\_\_ года

Код Обращения (Жалобы)	Количество поступивших Обращений (Жалоб)*	Выявленные нарушения**
1	2	3
У1.1		
У1.2		
У1.3		
У1.4		
У1.5		
У1.6		
У1.7		
У1.8		
У2.1		
У2.2.		
У2.3.		
<b>ВСЕГО</b>		

\* Столбец 2 заполняется в числовом формате. По показателю «Код Обращения (Жалобы)» отражается информация о суммарном количестве поступивших Обращений (Жалоб), включая Обращения (Жалобы), в рассмотрении которых отказано, по данному коду. В случае отсутствия Обращений (Жалоб) по соответствующему коду в столбце 2 указывается "0". В случае, когда в Обращении (Жалобе) содержится информация, относящаяся к нескольким кодам столбца 1, указанное Обращение (Жалоба) отражается по каждому коду.

\*\* Указывается описание выявленных нарушений. В случае отсутствия выявленных нарушений в столбце 3 указывается «-» (прочерк).

У1.1 Жалобы на непредставление отчетов Клиенту; нарушение порядка, срока, формы представления отчета Клиенту, а также его содержания; нарушение срока

представления запрашиваемых Получателем финансовых услуг документов (информации)

- У1.2 Жалобы на несвоевременное рассмотрение Обращений (Жалоб) Получателя финансовых услуг; неудовлетворенность рассмотрением Обращения (Жалобы) Получателя финансовых услуг
- У1.3 Жалобы на управление ценными бумагами и денежными средствами Клиента не в соответствии с его инвестиционным профилем; нарушение Управляющим запрета на осуществление управления ценными бумагами и денежными средствами Клиента без определения инвестиционного профиля Клиента; отказ в выводе денежных средств/ценных бумаг из доверительного управления; недобросовестные действия в отношении имущества Клиента
- У1.4 Жалобы на нарушение Управляющим порядка признания лица квалифицированным инвестором; нарушение Управляющим запрета на приобретение в интересах неквалифицированных инвесторов ценных бумаг, предназначенных для квалифицированных инвесторов
- У1.5 Жалобы на необоснованное взимание платы (комиссии) с Клиента; несогласие Клиента с тарифной политикой, тарифами, изменением тарифов за предоставляемые услуги
- У1.6 Жалобы по результатам технических сбоев
- У1.7 Жалобы по результатам исполнения Управляющим функции налогового агента по НДФЛ
- У1.8 прочие Жалобы
- У2.1 Обращения о разъяснении положений договора доверительного управления
- У2.2 Обращения о разъяснении положений законодательства, нормативных правовых актов, нормативных актов Банка России, Базовых стандартов, внутренних стандартов СРО НФА
- У2.3 прочие Обращения