

**Совместное информационное письмо от 06 марта 2020 года
Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» и
Национальной ассоциации участников фондового рынка
по вопросам применения
Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц -
получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых
организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих
(далее - Базовый стандарт)**

***Вопрос 1.** Пунктом 2.1 Базового стандарта определено, что информацию, указанную в данном пункте, управляющий предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте управляющего в сети «Интернет», в личном кабинете либо мобильном приложении).*

***Вопрос 1.1:** Означает ли данное требование, что управляющий в обязательном порядке должен раскрыть всю предусмотренную пунктом 2.1 Базового стандарта информацию на своем официальном сайте?*

***Ответ 1.1:** Управляющий не обязан раскрывать на своем сайте всю предусмотренную пунктом 2.1 Базового стандарта информацию (за исключением информации, обязательной к раскрытию профессиональным участником в соответствии с законодательством и нормативными актами банка России), если сайт управляющего не является местом обслуживания получателей финансовых услуг.*

Место обслуживания получателей финансовых услуг определено Базовым стандартом как место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис управляющего и (или) сайт управляющего в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение управляющего.

Таким образом, в случае, когда с помощью сайта управляющего получатель финансовых услуг не может заключить договор, подать документы, связанные с оказанием финансовых услуг, сайт управляющего не является местом обслуживания получателей финансовых услуг и обязанности по размещению указанной выше информации у управляющего не возникает.

***Вопрос 1.2:** В целях выполнения требований пункта 2.1 Базового стандарта о размещении информации, предусмотренной указанным пунктом, в том числе, в личном кабинете получателя финансовых услуг будет ли достаточным разместить в личном кабинете активную ссылку на сайт управляющего, где будет представлена вся необходимая информация?*

***Ответ 1.2:** Пунктом 2.1 Базового стандарта предусмотрена возможность предоставления информации путем размещения в личном кабинете гиперссылок на сайт управляющего, содержащих указанную информацию.*

Вопрос 1.3. *Информация, с которой управляющий должен ознакомить получателя финансовых услуг в соответствии с требованиями п.2.1 Базового стандарта, предоставляется до предоставления информации об услуге доверительного управления и предлагаемой стратегии? Может информация из п. 2.1 быть предоставлена в презентационных материалах по стратегии доверительного управления?*

Ответ 1.3. Информация, предоставляемая получателям финансовых услуг в соответствии с требованиями п.2.1 Базового стандарта, предоставляется в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте управляющего в сети "Интернет", в личном кабинете либо мобильном приложении).

Соответственно, в офисах, где производится обслуживание клиентов, информация должна быть доступна в часы работы данных офисов, а информация, размещенная на сайте управляющего в сети "Интернет", в соответствии с требованиями п. 2.5 Базового стандарта, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт управляющего в сети "Интернет" не доступен для посещения.

Считаем, что информация, предусмотренная п.2.1 Базового стандарта, также может быть продублирована в презентационных материалах по стратегии доверительного управления.

Вопрос 1.4. *Верно ли мы понимаем, что под «порядком получения ФУ» подразумевается порядок заключения договора ДУ, необходимы документы и т.д.? Что понимается под «получением финансовых услуг»? Информация об условиях доверительного управления?*

Ответ 1.4. Согласно п. 1.1 Базового стандарта финансовая услуга - доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

Под порядком получения финансовой услуги понимаются необходимые действия получателя финансовой услуги в целях заключения договора доверительного управления, его дальнейшего исполнения, включая предоставление необходимых документов.

Вопрос 2: *Согласно требованиям пункта 2.1 Базового стандарта управляющий предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию: о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах управляющего, в том числе оказываемых управляющим за дополнительную плату. О каких дополнительных услугах управляющего идет речь?*

Ответ 2: Под дополнительными услугами понимаются услуги, которые управляющий готов оказать получателям финансовых услуг, не попадающие под определение деятельности по доверительному управлению ценными бумагами, но непосредственно связанные с предоставляемыми услугами управляющего.

Вопрос 3: *Согласно пункту 2.2 Базового стандарта в случае, если финансовые услуги предлагаются управляющим 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,*

управляющий обязан до заключения договора доверительного управления с получателем финансовых услуг проинформировать его о том, что:

- *оказываемые управляющим финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;*
- *денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».*

Должен ли управляющий размещать указанную информацию на своем сайте, если сайт содержит информацию об оказываемых услугах по доверительному управлению ценными бумагами, но не является местом обслуживания получателей финансовых услуг?

Ответ 3: Требование, установленное пунктом 2.2 Базового стандарта, действует независимо от того, является ли сайт местом обслуживания получателей финансовых услуг. Порядок и форма информирования клиента об обстоятельствах, указанных в пункте 2.2 Базового стандарта (размещение соответствующих сведений на сайте или информирование иным способом), определяются управляющим самостоятельно.

Вопрос 4: *Правомерно ли применение пункта 2.2., касающегося уведомления Получателей финансовых услуг о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» только в отношении Получателей финансовых услуг - физических лиц?*

Ответ 4: В соответствии с пунктом 2.2 Базового стандарта управляющий должен проинформировать получателя финансовых услуг о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В связи с тем, что с 01 января 2019 года наименование Федерального закона от 23.12.2003 № 177-ФЗ было изменено, рекомендуем при информировании использовать новое наименование данного закона – Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

Целью введения указанного выше требования является предотвращение возможности возникновения у получателя финансовых услуг заблуждения о том, что страховая защита вкладов, на которую он привык рассчитывать, распространяется и на денежные средства, передаваемые управляющему. Согласно приведенному в пункте 4 статьи 2 Федерального закона от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» определению вкладчика, вкладчик - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, в том числе осуществляющие предпринимательскую деятельность, или юридическое лицо, отнесенное в соответствии с законодательством Российской Федерации к малым предприятиям, сведения о котором содержатся в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства, ведение которого осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (далее - малое предприятие), заключившие с банком договор банковского вклада или договор банковского счета, либо

любое из указанных лиц, в пользу которого внесен вклад. Таким образом, страховая защита вкладов установлена законодательством только в отношении физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, и малых предприятий, и именно у них может возникнуть заблуждение о том, что страховая защита распространяется и на денежные средства, передаваемые управляющему.

В связи с вышеизложенным, требования пункта 2.2 Базового стандарта об информировании получателей финансовых услуг о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации", распространяются только на получателей финансовых услуг, вклады которых подлежат страхованию в соответствии с указанным законом.

***Вопрос 5:** Согласно пункту 2.3 Базового стандарта Декларация о рисках предоставляется получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается договор доверительного управления (в том числе на бумажном носителе или в электронной форме).*

***Вопрос 5.1:** Распространяется ли указанное требование на договоры доверительного управления, заключенные до вступления в силу Базового стандарта?*

Ответ 5.1: Требование, установленное пунктом 2.3 Базового стандарта, не распространяется на договоры о доверительном управлении, заключенные до даты вступления в силу Базового стандарта.

***Вопрос 5.2:** В случае внесения изменений в декларации о рисках обязан ли управляющий осуществлять уведомление клиентов об изменениях в декларациях о рисках, появлении новых деклараций в той же форме, в которой с клиентом был заключен договор доверительного управления? Может ли уведомление клиентов о таких изменениях осуществляться путем размещения их на сайте управляющего?*

Ответ 5.2: Пункт 2.3 Базового стандарта регламентирует порядок уведомления получателя финансовых услуг деклараций о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления до заключения указанного договора.

Порядок уведомления клиентов управляющего об изменениях деклараций о рисках Базовым стандартом не регламентирован. Считаем, что данный порядок может быть определен внутренним стандартом СРО, членом которой является управляющий, а также договором доверительного управления с клиентом.

***Вопрос 6.** Согласно пункту 2.3 Базового стандарта при заключении договора доверительного управления управляющий уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора доверительного управления. Информирование получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках. Будет ли считаться уведомлением клиента о рисках при заключении договора доверительного управления, если в договоре указано, что клиент ознакомлен с декларацией о рисках?*

Ответ 6: Содержащуюся в договоре доверительного управления оговорку о том, что клиент ознакомлен с декларацией о рисках, можно считать надлежащим исполнением требований пункта 2.3 Базового стандарта.

Вопрос 7: *Пунктом 3.2 Базового стандарта предусмотрено наличие у работников, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника.*

Визитка является средством визуальной идентификации?

Ответ 7: Вручение или демонстрация визитной карточки работником управляющего получателю финансовых услуг является надлежащим исполнением требований п.3.3 Базового стандарта при условии наличия на визитной карточке информации о фамилии, имени и должности работника управляющего.

Вопрос 8. *Верно ли мы понимаем, что рекомендации, касающиеся порядка предоставления услуг получателям финансовых услуг с ограниченными возможностями, указанные в пункте 3.3 Базового стандарта, носят рекомендательный характер, а не обязательный?*

Ответ 8. Абзац 5 пункта 3.3 Базового стандарта в части обеспечения управляющим возможности заключения договоров доверительного управления с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями носит рекомендательный характер.

Вопрос 9: *Пунктом 3.6 Базового стандарта установлено требование о предоставлении получателю финансовых услуг мотивированного отказа в приеме документов. В каком виде должен быть предоставлен отказ: в письменном или в устном также применимо?*

Ответ 9: Базовый стандарт не определяет форму предоставления мотивированного отказа в приеме документов. Порядок и форма предоставления мотивированного отказа в приеме документов определяются управляющим самостоятельно.

Вопрос 10: *Согласно пункту 3.8 Базового стандарта, в случае привлечения управляющим третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет управляющего, в целях заключения договора доверительного управления управляющий обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 3 настоящего Стандарта.*

Просим пояснить на примере, что подразумевается под «третьими лицами, действующих по поручению, от имени и за счет управляющего».

Ответ 10: Под третьими лицами, понимаются иные юридические лица, действующие на основании договора поручения, от имени и за счет управляющего, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров доверительного управления, указанные в абзаце 20 статьи 5 Федерального закона от 22 апреля 1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

Вопрос 11: *Статья 4 Базового стандарта устанавливает требования к работникам управляющего, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе проведение их периодического обучения.*

Просим уточнить, распространяются ли и в какой степени требования к работникам управляющего на работников третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет управляющего, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров доверительного управления – агентов управляющего. Для сравнения, пункт 3.8 Базового стандарта распространяет на таких третьих лиц требования разделов 2 и 3 Базового стандарта.

Ответ 11: Разделом 4 Базового стандарта установлены требования к работникам самого управляющего, которые не распространяются на привлеченных управляющим третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет управляющего, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров доверительного управления.

***Вопрос 12:** Для получателей финансовых услуг доверительное управление ценными бумагами осуществляется работниками управляющего, которые имеют квалификационные аттестаты специалиста финансового рынка. Концепция проведения независимой оценки квалификации в настоящее время разрабатывается Банком России. Каким образом в данном случае соблюдать требования, предусмотренные п.4.2 Базового стандарта (об установлении порядка проведения обучения работников, включая порядок проведения обучения работников, требования к периодичности прохождения обучающих мероприятий работниками, порядок проведения проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг). Достаточно ли для выполнения требований Базового стандарта прохождения работниками управляющего процедуры независимой оценки квалификации?*

Ответ 12: Согласно пункту 4.1 Базового стандарта работник управляющего, 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 управляющего.

В соответствии с пунктом 4.2 Базового стандарта управляющий 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 управляющего 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.

В соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона от 03.07.2016 № 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации" независимая оценка квалификации работников является процедурой подтверждения соответствия квалификации соискателя положениям профессионального стандарта или квалификационным требованиям, установленным

федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, проведенная центром оценки квалификаций.

Исходя из вышеизложенного, независимая оценка квалификации не является формой обучения работников, но может быть использована в качестве способа проверки квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, равно как и иные способы проверки квалификации по усмотрению управляющего.

Вопрос 13: *С какой периодичностью необходимо проводить обучение работников управляющего?*

Ответ 13: Стандартом не установлена периодичность проведения обучения. В соответствии с пунктом 4.2 Базового стандарта управляющий должен самостоятельно установить во внутреннем документе периодичность и порядок проведения обучения.

Вопрос 14: *В соответствии с пунктом 5.2 Базового стандарта для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) управляющим определяется уполномоченное лицо. Принимая во внимание различие определений терминов «жалоба» и «обращение», указанных в пункте 1.1 Базового стандарта и в пункте 7.1 «Положения о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг», утвержденного Приказом Федеральной службы по финансовым рынкам от 24 мая 2012 г. № 12-32/пз-н (далее – Положение 12-32/пз-н).*

Может ли управляющий во исполнение пункта 5.2 Базового стандарта назначить двух уполномоченных лиц:

1) Контролёра для рассмотрения поступающих жалоб и обращений в терминах Положения 12-32/пз-н, а также жалоб в терминологию Базового стандарта;

2) Второе лицо - иного сотрудника управляющего - для рассмотрения поступающих обращений в терминологию Базового стандарта.

Ответ 14: Согласно п. 1 ч. 4 ст. 4 Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» базовые стандарты действуют в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России на дату их применения.

Рассмотрение обращений, содержащих сведения о возможном нарушении профессиональным участником законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия профессионального участника/сотрудников профессионального участника должно осуществляться контролером профучастника, согласно пункту 7.1. Положения 12 - 32/пз-н.

Для рассмотрения иных обращений управляющий вправе назначить иное лицо.

Вопрос 15: *В пункте 5.4 Базового стандарта предусмотрено, что управляющий 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 управляющего в сети "Интернет"), а также почтовым отправлением по адресу управляющего. Управляющий*

обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

Каким способом управляющий должен информировать получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы)?

Ответ 15. Базовый стандарт не устанавливает форму информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы), указанная форма определяется управляющим самостоятельно.

При этом обращаем внимание, что согласно пункту 5.8 Базового стандарта ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре доверительного управления (в случае, если с получателем финансовых услуг заключен договор доверительного управления).

Вопрос 16. В случае, когда управляющий готов предлагать услуги только определенным категориям получателей финансовых услуг, вправе ли он отказать иным категориям получателей финансовых услуг в заключении договора доверительного управления? Будет ли это являться нарушением Базового стандарта?

Ответ 16. Согласно статье 421 Гражданского кодекса граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена Гражданским Кодексом, законом или добровольно принятым обязательством.

Законодательств не устанавливает обязанности управляющего заключить договор с любым лицом, которое к нему обратиться, в связи с этим управляющий вправе отказать в заключении договора доверительного управления.

Президент СРО НФА



В.В. Заблоцкий

И.о. Президента НАУФОР



С.И. Пома