

**БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ
ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ
САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА,
ОБЪЕДИНЯЮЩИХ ДЕПОЗИТАРИЕВ**

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 депозитариев (далее - Базовый стандарт), разработан на основании **части 2 статьи 5** Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" в соответствии с требованиями **Указания** Банка России от 26 октября 2017 года N 4585-У "О требованиях к содержанию базовых стандартов 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 депозитарии должны руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

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

1.3. В Базовом стандарте используются следующие термины и определения:

1) финансовая услуга - услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и бездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению бездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав;

2) клиент - юридическое или физическое лицо, имеющее с депозитарием действующий депозитарный договор;

3) потенциальный клиент - физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с депозитарием договор об оказании финансовых услуг и с которым депозитарий намерен заключить договор об оказании финансовых услуг;

4) бывший клиент - физическое или юридическое лицо, договор об оказании финансовых услуг с которым прекращен;

5) клиент-эмитент - эмитент ценных бумаг (лицо, обязанное по ценным бумагам), имеющий с депозитарием действующий договор, в соответствии с которым депозитарий осуществляет ведение эмиссионного счета и (или) обязательное централизованное хранение ценных бумаг (централизованный учет прав на ценные бумаги);

6) клиент-брокер - брокер, имеющий с депозитарием действующий договор, в соответствии с которым брокеру открыт счет, предназначенный для учета эмиссионных ценных бумаг при их размещении;

7) наследники - физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших клиентов депозитария;

Далее по тексту Базового стандарта лица, указанные в **подпунктах 2 - 7** настоящего пункта, именуются "Получатели финансовых услуг" <1>.

<1> Под Получателем финансовых услуг понимается в том числе уполномоченный им представитель.

8) место, предназначенное для обслуживания Получателей финансовых услуг, - место оказания финансовых услуг Получателям финансовых услуг, предназначенное для заключения договоров об оказании финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис депозитария (филиала депозитария), личный кабинет Получателя финансовых услуг, мобильное приложение, если они используются для заключения договоров об оказании финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг;

9) обращение (жалоба) - направленная Получателем финансовых услуг депозитарию просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении депозитарием требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов депозитария, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

1.4. К депозитариям, не осуществляющим прием Получателей финансовых услуг и их представителей в форме личного посещения ими офисов депозитария и не предоставляющих клиентам специально разработанные программные средства взаимодействия между клиентами и депозитарием (личный кабинет на сайте депозитария, мобильные приложения), требования Базового стандарта, предъявляемые к местам обслуживания, предназначенным для личного приема граждан, а также требования Базового стандарта, касающиеся взаимодействия депозитария и Получателей финансовых услуг посредством специально разработанных программных средств, не применяются.

1.5. Саморегулируемая организация осуществляет контроль за соблюдением депозитариями, являющимися членами такой саморегулируемой организации, требований Базового стандарта путем проведения проверок соблюдения депозитариями 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 заключения депозитарного договора либо совершения операции с ценными бумагами в целях проверки соблюдения депозитариями, являющимися членами саморегулируемой организации, требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг их получателям (далее - Мероприятие).

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

Мероприятие проводится без предварительного уведомления депозитария.

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

По результатам проведения 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 депозитария, являющегося членом саморегулируемой организации.

Дополнительные требования к проведению Мероприятия устанавливаются внутренними документами саморегулируемой организации.

2. Правила предоставления информации депозитарием

2.1. В местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, а также на официальном сайте депозитария в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт депозитария) депозитарий предоставляет всем Получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию (в том числе посредством размещения документов (гиперссылок на них)):

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

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

о лицензии на осуществление депозитарной деятельности, 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 депозитария, об адресах офисов депозитария, адресе электронной почты, контактном телефоне и об адресе сайта депозитария;

2) о финансовых услугах и дополнительных услугах депозитария, в том числе оказываемых 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 депозитариев (с указанием наименования такого органа, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");

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

6) о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о возможности и способах досудебного (внесудебного) урегулирования спора, в том числе о наличии претензионного порядка, процедуре медиации (при их наличии).

2.2. Если иное не предусмотрено [пунктами 2.3 - 2.5, 2.11](#) Базового стандарта или законодательством Российской Федерации, по запросу Получателя финансовых услуг депозитарий предоставляет информацию, указанную в [пункте 2.1](#) Базового стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), по выбору депозитария 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.

2.3. В случае если в соответствии с [пунктом 2.2](#) Базового стандарта запрашивается информация (документы) на бумажном носителе, предоставление которой предусматривает ее оплату, депозитарий предоставляет указанную информацию (документы) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения платы.

При этом плата, взимаемая за предоставление информации (документа) на бумажном носителе, не должна превышать затрат на ее изготовление и передачу. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются работником депозитария по требованию Получателя финансовых услуг.

2.4. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения депозитария, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые клиент (потенциальный клиент) должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения депозитарием соответствующего запроса. Такая информация по решению депозитария может быть предоставлена путем ее размещения на официальном сайте депозитария с направлением клиенту (потенциальному клиенту) полного адреса страницы на официальном сайте депозитария, где размещена указанная информация, а также наименования раздела официального сайта депозитария, на котором она размещена (при наличии), если иное не предусмотрено запросом.

2.5. Депозитарий по требованию предоставляет бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы запросов о предоставлении информации, указанной в [пункте 2.1](#) Базового стандарта, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.

Депозитарий по требованию предоставляет потенциальным клиентам-эмитентам договор, в соответствии с которым депозитарий осуществляет ведение эмиссионного счета и (или) обязательное централизованное хранение ценных бумаг (централизованный учет прав на ценные бумаги), потенциальным клиентам-брокерам - договор, в соответствии с которым брокеру открывается счет, предназначенный для учета эмиссионных ценных бумаг при их размещении.

Депозитарий по требованию предоставляет наследникам информацию о документах, необходимых для перехода права собственности на

принадлежащие депоненту ценные бумаги по наследству к другим лицам в соответствии с завещанием или федеральным законом. Депозитарий предоставляет указанную информацию в офисах, предназначенных для приема Получателей финансовых услуг, и на сайте депозитария.

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

2.7. Не допускается предоставление Получателю финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги, а также предоставление информации, которая вводит потенциального клиента в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора.

2.8. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов в случае предоставления информации на бумажном носителе) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах. В случае предоставления информации на бумажном носителе депозитарий руководствуется гигиеническими требованиями к книжному, журнальному и газетным изданиям.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению депозитария 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.

2.9. Депозитарий обеспечивает предоставление информации, указанной в п. 2.1 Базового стандарта, всем Получателям финансовых услуг без затрат, необходимости совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, при этом порядок предоставления информации депозитарием должен обеспечивать недискриминационный характер доступа к информации на равных правах и в равном объеме.

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

2.11. В местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, а также на сайте депозитария депозитарий обязан разместить информацию о содержании и стоимости услуги по предварительной экспертизе документов на предмет комплектности и правильности их оформления (в случае, если такая услуга оказывается). Такая информация по решению депозитария может быть размещена в том числе, но не ограничиваясь указанным, путем включения информации о ней в документ, содержащий тарифы депозитария.

3. Правила взаимодействия депозитария с Получателями финансовых услуг

3.1. Депозитарий, осуществляющий консультирование клиентов и потенциальных клиентов по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовых услуг, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.

Критерии оценки качества консультирования депозитарием, а также порядок оценки саморегулируемой организацией такого качества устанавливаются внутренними документами такой саморегулируемой организации и доводятся до сведения депозитариев.

3.2. Депозитарий осуществляет информирование клиентов об изменении депозитарием условий осуществления им депозитарной деятельности. Кроме того, депозитарий осуществляет информирование клиентов о способах и порядке изменения условий договора об оказании финансовых услуг.

3.3. Депозитарий исключает препятствия к осуществлению клиентом (потенциальным клиентом) в местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким клиентом (потенциальным клиентом), за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации. В случаях, когда фотосъемка, аудио- и видеозапись может привести к нарушению законодательства Российской Федерации, депозитарий фиксирует для клиента (потенциального клиента) факт невозможности их проведения и сообщает в устной форме мотивированную причину. По запросу клиента (потенциального клиента) депозитарий предоставляет способом, указанным в пункте 2.2 Базового стандарта, письменное заключение о причине отказа в фотосъемке, аудио- и (или) видеозаписи.

3.4. Депозитарию 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 Получателями финансовых услуг, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о депозитарии и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.5. В процессе оказания финансовых услуг депозитарий обеспечивает соблюдение в офисах, предназначенных для приема Получателей финансовых услуг и оказания им финансовых услуг, минимальных стандартов обслуживания, касающихся доступности и материального обеспечения офисов депозитария, в том числе:

1) размещение в офисе депозитария, предназначенном для приема Получателей финансовых услуг, 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 средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

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

3.6. В случае привлечения депозитарием третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет депозитария, для заключения договоров

об оказании финансовых услуг, депозитарий обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований [разделов 2, 3 и 4](#) Базового стандарта.

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

4.1. Депозитарием должен быть обеспечен прием документов от клиентов и потенциальных клиентов, в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами депозитария, в том числе в случаях представления неполного комплекта документов. Внутренними документами депозитария, размещаемыми на сайте депозитария, должен быть установлен порядок работы депозитария при представлении клиентом (потенциальным клиентом) неполного комплекта документов.

4.2. Внутренними документами депозитария должно быть определено лицо (лица) либо подразделение, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с клиентами и потенциальными клиентами.

4.3. Депозитарий должен обеспечить осуществление лицом, ответственным за прием документов, фиксации приема (регистрации) документов.

4.4. При приеме документов депозитарий по запросу клиента (потенциального клиента) подтверждает факт приема документов либо выдает уведомление об отказе в приеме документов.

4.5. Уведомление об отказе в приеме документов, указанное в [пункте 4.4](#) Базового стандарта, а также уведомление об отказе во внесении записи по счету депо (иному счету), субсчету депо, разделу счета депо, записи об изменении сведений о клиенте (далее - уведомление об отказе во внесении записи) должны 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 депозитарный договор, а также порядка устранения причин, повлекших отказ.

4.6. Подтверждение факта приема документов, уведомление об отказе в приеме документов, предусмотренные [пунктом 4.4](#) Базового стандарта, и уведомление об отказе во внесении записи предоставляются клиенту не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем принятия депозитарием решения о приеме документов (об отказе в приеме документов, об отказе во внесении записи), способом, установленным [пунктом 2.2](#) Базового стандарта, а в случае предоставления уведомления об отказе во внесении записи - депозитарным договором.

5. Требования к работникам депозитария, осуществляющим непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников депозитария указанным требованиям

5.1. Работник депозитария, 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 депозитария, а также уметь в доступной форме предоставить Получателям финансовых услуг информацию, указанную в [пункте 2.1](#) Базового стандарта, в том числе посредством предоставления Получателям финансовых услуг возможности ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

5.2. Депозитарий обеспечивает соответствие работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, установленным Базовым стандартом требованиям и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма указанных работников.

6. Рассмотрение обращений (жалоб)

6.1. Депозитарий обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращений (жалоб) и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 6.5](#) Базового стандарта.

6.2. Депозитарий принимает обращения (жалобы) почтовым отправлением по адресу в пределах своего места нахождения и (или) по адресу места, предназначенного для обслуживания Получателей финансовых услуг (если он отличается от адреса в пределах места нахождения депозитария), а также по решению депозитария в ином (иных) месте (местах) или иным способом.

6.3. Депозитарий обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы). Порядок указанного информирования устанавливается депозитарием.

6.4. Информация о порядке информирования Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) размещается на сайте депозитария.

6.5. Депозитарий вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:

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

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

3) текст письменного 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 депозитария, о чем уведомляется Получатель финансовых услуг;

5) в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

6.6. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) депозитарий осуществляет фиксацию следующих сведений:

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

2) в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц - наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

3) тематику обращения (жалобы);

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

6.7. Депозитарий обязан письменно на бумажном носителе или в электронной форме (если иное не указано в обращении (жалобе)) ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 6.5](#) Базового стандарта) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

6.8. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ депозитария должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются депозитарием по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ депозитария 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 депозитария, депозитарного договора, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Получателем финансовых услуг довод.

6.9. Сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений (жалоб), поступивших депозитарию, 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. Депозитарий 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.

Депозитарий, получивший претензию Получателя финансовых услуг, обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить Получателя финансовых услуг в письменной форме в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения претензии или иного срока, установленного в договоре об оказании финансовых услуг.

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

8. Заключительные положения

8.1. Базовый стандарт применяется с 1 марта 2022 года, за исключением положений, указанных в [пункте 8.2](#) Базового стандарта.

8.2. [Разделы 2 - 5, 7, пункт 6.4](#) Базового стандарта применяются с 1 сентября 2022 года.
