

УТВЕРЖДЕН
*Решением Комитета финансового надзора
Центрального Банка Российской Федерации (Банка России)
(Протокол № КФНП-1 от 10 января 2019 г.)*

**БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ
ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ
ФИНАНСОВОГО РЫНКА, ОБЪЕДИНЯЮЩИХ ФОРЕКС-ДИЛЕРОВ**

**Москва
2018**

Содержание

| | |
|--|----|
| Глава 1. Общие положения | 3 |
| Статья 1. Введение | 3 |
| Статья 2. Цель и сфера применения Базового стандарта..... | 3 |
| Статья 3. Используемые термины и определения | 4 |
| Глава 2. Правила и порядок взаимодействия форекс-дилера с получателем финансовых услуг, в том числе порядок предоставления получателю финансовых услуг информации | 7 |
| Статья 4. Общие принципы и правила взаимодействия форекс-дилера с получателем финансовых услуг..... | 7 |
| Статья 5. Минимальный объем информации, предоставляемой форекс-дилером получателю финансовых услуг и порядок ее предоставления..... | 8 |
| Статья 6. Порядок взаимодействия форекс-дилера с получателем финансовых услуг | 12 |
| Статья 7. Перечень документов, связанных с заключением, исполнением и прекращением обязательств по рамочному договору, отдельным договорам, и порядок их хранения | 15 |
| Статья 8. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов, доступности сайтов форекс-дилеров..... | 17 |
| Глава 3. Правила рекламы услуг форекс-дилера | 18 |
| Статья 9. Основные правила рекламирования финансовых услуг, оказываемых форекс-дилером..... | 18 |
| Глава 4. Требования к работникам форекс-дилера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников форекс-дилера указанным требованиям | 19 |
| Статья 10. Основные требования к работникам форекс-дилера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников форекс-дилера указанным требованиям | 19 |
| Глава 5. Порядок рассмотрения форекс-дилером обращений получателей финансовых услуг и порядок разрешения споров | 21 |
| Статья 11. Порядок рассмотрения форекс-дилером обращений получателей финансовых услуг | 21 |
| Статья 12. Порядок разрешения споров | 24 |
| Глава 6. Контроль саморегулируемой организации за соблюдением требований Базового стандарта и заключительные положения | 26 |
| Статья 13. Основания и порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением форекс-дилером требований Базового стандарта..... | 26 |

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Введение

Настоящий базовый стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих форекс-дилеров (далее – Базовый стандарт), разработан и утвержден в соответствии с требованиями статей 4 и 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», Указания Банка России от 25.01.2017 № 4270-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими форекс-дилеров, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) форекс-дилеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации». Базовый стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми форекс-дилер должен руководствоваться в процессе осуществления им своей деятельности.

Статья 2. Цель и сфера применения Базового стандарта

1. Базовый стандарт разработан в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых форекс-дилером;
- повышения прозрачности деятельности форекс-дилеров в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности форекс-дилеров;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия форекс-дилеров с получателями финансовых услуг;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых форекс-дилерами, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими форекс-дилеров, контроля за деятельностью форекс-дилеров.

2. Базовый стандарт обязателен для исполнения всеми форекс-дилерами, вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации, устанавливает требования к форекс-дилеру и регулирует отношения между форекс-дилерами и получателями финансовых услуг, между

саморегулируемой организацией и форекс-дилерами и между саморегулируемой организацией и получателями финансовых услуг.

3. Форекс-дилер обязан включать в договор с представителем форекс-дилера положения, обязывающие представителя форекс-дилера соблюдать требования Базового стандарта при совершении им действий по поручению форекс-дилера от его имени и (или) за его счет, в частности:

1) в случае заключения представителем рамочного договора с получателем финансовых услуг – в полном объеме, за исключением статьи 13 Базового стандарта;

2) в случае осуществления представителем консультирования, взаимодействия, а также действий по привлечению потенциальных получателей финансовых услуг применяются пункт 4 настоящей статьи, пункты 1 – 2 статьи 4, пункты 1 – 3, 11 – 14 статьи 6, пункты 1 – 3 статьи 8, статья 9 Базового стандарта.

Ответственность за нарушение представителем форекс-дилера требований Базового стандарта несет форекс-дилер.

4. Форекс-дилер обязан включать в договор с представителем форекс-дилера положения, касающиеся порядка, условий и сроков осуществления действий, обязательных к исполнению по поручению форекс-дилера от его имени и (или) за его счет в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров).

Статья 3. Используемые термины и определения

В Базовом стандарте используются следующие термины и определения:

| | |
|--|--|
| Внутренний контроль форекс-дилера | контроль за соответствием деятельности форекс-дилера требованиям законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, иных нормативных правовых актов в сфере финансовых рынков, законодательства Российской Федерации о рекламе, базовых стандартов, внутренних стандартов саморегулируемой организации, членом которой является форекс-дилер, а также соблюдением внутренних документов форекс-дилера, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг |
| Запрос | требование к форекс-дилеру о предоставлении информации, копии документа либо о проведении консультации |

| | |
|---|---|
| Демо-счет | виртуальный счет, имитирующий совершение операций в информационно-торговой системе |
| Контролёр | работник форекс-дилера, на которого возложены обязанности по осуществлению внутреннего контроля |
| Личный кабинет получателя финансовых услуг | конфиденциальный раздел сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемый для предоставления получателю финансовых услуг отчетов в электронной форме, обмена документами, иной информацией между форекс-дилером и получателем финансовых услуг |
| Обращение | направленное форекс-дилеру получателем финансовых услуг (иным уполномоченным получателем финансовых услуг лицом) заявление, просьба или предложение, касающиеся оказания форекс-дилером финансовых услуг |
| Отдельный договор (сделка) | договор, заключаемый форекс-дилером с получателем финансовых услуг путем выставления форекс-дилером котировок и подачи получателем финансовых услуг заявок на основании и во исполнение рамочного договора |
| Получатель финансовых услуг | физическое лицо, не являющееся индивидуальным предпринимателем, обратившееся к форекс-дилеру с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу |
| Представитель форекс-дилера | лицо, действующее по поручению форекс-дилера от его имени и (или) за его счет в целях заключения с получателем финансовых услуг рамочного договора, включая привлечение потенциальных получателей финансовых услуг, участие в сборе сведений и документов для их идентификации, консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым форекс-дилером услугам |
| Претензия | требование (жалоба) получателя финансовых услуг о совершении форекс-дилером действий, направленных на устранение нарушения (возможного нарушения) положений законодательства Российской Федерации, базовых стандартов или рамочного договора форекс-дилера |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Рамочный договор | договор, заключаемый форекс-дилером с получателем финансовых услуг, определяющий общие условия обязательственных взаимоотношений сторон, которые конкретизируются сторонами в отдельных договорах |
| Сайт форекс-дилера | официальный сайт форекс-дилера в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с информацией о деятельности и контактах форекс-дилера, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат форекс-дилеру |
| Саморегулируемая организация | саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая форекс-дилеров, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», членом которой является форекс-дилер |
| Спред | разница между ценой покупки и ценой продажи базисного актива в один и тот же момент времени |
| Финансовые услуги | услуги по заключению форекс-дилером от своего имени и за свой счет с физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, не на организованных торгах: <ul style="list-style-type: none"> - договоров, которые являются производными финансовыми инструментами, обязанность сторон по которым зависит от изменения курса соответствующей валюты и (или) валютных пар и условием заключения которых является предоставление форекс-дилером физическому лицу, не являющемуся индивидуальным предпринимателем, возможности принимать на себя обязательства, размер которых превышает размер предоставленного этим физическим лицом форекс-дилеру обеспечения; - двух и более договоров, предметом которых является иностранная валюта или валютная пара, срок исполнения обязательств по которым совпадает, кредитор по обязательству в одном из которых является должником по аналогичному обязательству в другом договоре и условием заключения которых является предоставление |

| | |
|---------------------|--|
| | форекс-дилером физическому лицу, не являющемуся индивидуальным предпринимателем, возможности принимать на себя обязательства, размер которых превышает размер предоставленного этим физическим лицом форекс-дилеру обеспечения |
| Форекс-дилер | профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность форекс-дилера |

Глава 2. Правила и порядок взаимодействия форекс-дилера с получателем финансовых услуг, в том числе порядок предоставления получателю финансовых услуг информации

Статья 4. Общие принципы и правила взаимодействия форекс-дилера с получателем финансовых услуг

1. Взаимодействие форекс-дилера с получателем финансовых услуг должно осуществляться в соответствии со следующими принципами:

1) осуществление взаимодействия в целях соблюдения прав и интересов получателей финансовых услуг, в том числе их полного и достоверного информирования о финансовых услугах, оказываемых форекс-дилером;

2) недопущение установления приоритета собственных интересов форекс-дилера над интересами получателя финансовых услуг;

3) применение различных форм взаимодействия, в том числе в виде направления информации получателям финансовых услуг, проведения консультаций, ознакомления получателей финансовых услуг с документами;

4) осуществление взаимодействия на регулярной основе;

5) осуществление взаимодействия на основании принципа быстрого реагирования, простоты и удобства взаимодействия сторон.

2. Предоставление форекс-дилером информации получателю финансовых услуг осуществляется с учетом соблюдения следующих принципов:

1) недопущение предоставления недостоверной информации, а также отказа в предоставлении информации;

2) предоставление информации на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг (за исключением информации по счету получателя финансовых услуг и иной конфиденциальной информации);

3) предоставление информации без затрат или совершения дополнительных действий со стороны получателя финансовых услуг, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, с учетом требований, установленных пунктом 8 статьи 6 Базового стандарта;

4) предоставление информации на русском языке;

5) изложение информации доступным языком, обеспечивающим разъяснение специальных терминов в случае их наличия. В частности, форекс-дилер обязан обеспечить предоставление получателям финансовых услуг информации для ознакомления таким образом, чтобы условия рамочного договора, отдельных договоров, правила оказания финансовых услуг и раскрытия информации получателям финансовых услуг, содержание уведомлений и других документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансовых рынков;

6) использование для основного текста хорошо читаемого шрифта высотой не менее 14 пунктов с межстрочным интервалом не менее 1,5 в случае получения от получателя финансовых услуг запроса на предоставление указанной в пункте 1 статьи 5 Базового стандарта информации на бумажном носителе. При выборе формата шрифта рекомендуется использовать шрифт Times New Roman. Данное положение Базового стандарта не распространяется на информацию рекламного характера.

3. В случае возникновения у получателя финансовых услуг вопросов по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по рамочному договору и отдельным договорам, форекс-дилер обязан проконсультировать получателя финансовых услуг по таким вопросам. Консультирование осуществляется в порядке, установленном статьей 6 Базового стандарта.

4. Форекс-дилер обеспечивает недопущение в своей деятельности недобросовестных практик поведения, в том числе:

1) необоснованного расширения спреда без изменения рыночной ситуации;

2) введение в заблуждение получателя финансовых услуг относительно предоставляемых финансовых услуг;

3) осуществление форекс-дилером действий, направленных на заключение получателем финансовых услуг договоров об оказании финансовых услуг с иностранными организациями.

Статья 5. Минимальный объем информации, предоставляемой форекс-дилером получателю финансовых услуг и порядок ее предоставления

1. Форекс-дилер обязан предоставить получателю финансовых услуг следующий минимальный объем информации:

1) о полном и сокращенном (при наличии) наименовании форекс-дилера на русском и иностранном языке (при наличии);

Предоставляется информация о полном и сокращенном наименовании в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе форекс-дилера.

2) о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате включения и исключения из членов саморегулируемой организации) и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;

Предоставляются сведения о наименовании саморегулируемой организации, адрес сайта саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», номер форекс-дилера в реестре членов указанной саморегулируемой организации, а также сведения о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг путем указания гиперссылок на сайт саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен текст (тексты) стандарта (стандартов), или путем размещения текста (текстов) стандарта (стандартов) на сайте форекс-дилера.

3) об используемом форекс-дилером товарном знаке, знаке обслуживания (при наличии);

Указывается изображение товарного знака, знака обслуживания (при наличии).

4) о финансовых услугах форекс-дилера;

Предоставляется информация о виде деятельности - осуществление деятельности форекс-дилера, а также о видах заключаемых договоров в соответствии с положениями абзацев 2 и 3 пункта 1 статьи 4.1 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и условиями рамочного договора форекс-дилера.

5) о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением обязательств по рамочному договору, отдельным договорам;

Форекс-дилер обеспечивает представление получателю финансовых услуг сведений, позволяющих оценить риски, связанные с заключением, исполнением и прекращением обязательств по рамочному договору, отдельным договорам, включая валютный, кредитный и операционный риски, в том числе сведения о возможных финансовых потерях в результате заключения таких договоров.

При этом в разделе сайта форекс-дилера для открытия демо-счета должно содержаться следующее указание: «Совершение операций на демо-счете не гарантирует получение прибыли при совершении операций на реальном счете, а также не может рассматриваться единственным и достаточным источником информации для принятия решений о заключении рамочного и отдельных договоров с форекс-дилером и оценки рисков, связанных с указанными договорами».

Форекс-дилер принимает все необходимые меры для разъяснения получателю услуг рисков, связанных с заключением, исполнением и прекращением обязательств по рамочному договору.

б) о суммах расходов, связанных с исполнением обязательств по заключенным договорам, в том числе связанных с переносом открытых позиций;

Предоставляется информация о размере комиссионных сборов в соответствии с тарифами, установленными форекс-дилером. Данная информация предоставляется получателю финансовых услуг путем размещения текста рамочного договора (в случае установления форекс-дилером размера тарифов и комиссионных сборов в рамочном договоре) или внутреннего документа, утверждаемого форекс-дилером (в случае утверждения форекс-дилером размера тарифов и комиссионных сборов во внутреннем документе) на сайте форекс-дилера.

7) о компенсационных выплатах из средств компенсационного фонда, сформированного саморегулируемой организацией, включая порядок очередности удовлетворения требований;

Предоставляется следующая информация:

— об обязанности саморегулируемой организации по осуществлению в случае несостоятельности (банкротства) форекс-дилера компенсационных выплат из средств компенсационного фонда, сформированного саморегулируемой организацией;

— о том, что компенсационные выплаты осуществляются в порядке очередности согласно реестру компенсационных выплат, сформированному саморегулируемой организацией в порядке, сроки и на условиях, установленных внутренним документом саморегулируемой организации.

Форекс-дилер при предоставлении указанной в настоящем подпункте информации обязан доводить до сведения получателя финансовых услуг информацию о том, что основания, порядок, сроки и условия осуществления компенсационных выплат устанавливаются требованиями статей 50.1 и 50.2 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», Указания Банка России от 13.09.2015 № 3796-У «О требованиях к порядку формирования компенсационного фонда саморегулируемой организации форекс-дилеров, а также о порядке и условиях компенсационных выплат», а также внутренними документами саморегулируемой организации (в случае их наличия).

8) о способах и адресах направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и Банк России;

Предоставляется информация о способах направления обращений получателями финансовых услуг, установленных рамочным договором форекс-дилера, а также адресах, по которым получатель финансовых услуг может направлять указанные обращения. Также предоставляется информация о том, что получатель финансовых услуг имеет право направить обращение в саморегулируемую организацию и в Банк России.

9) о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе посредством претензионного порядка, процедуры медиации;

Предоставляется информация о способах защиты, установленных законодательством Российской Федерации, информация о возможности, способах и порядке досудебного (внесудебного) урегулирования спора, в том числе посредством претензионного порядка, процедуры медиации.

10) список представителей форекс-дилера;

Предоставляются сведения о представителях форекс-дилера с которыми у форекс-дилера заключены и действуют на дату предоставления информации соответствующие договоры в целях заключения с получателем финансовых услуг рамочного договора, включая привлечение потенциальных получателей финансовых услуг, участие в сборе сведений и документов для их идентификации, консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым форекс-дилером услугам.

Предоставляется следующая информация:

- в отношении юридических лиц: наименование; фирменное наименование (в случае наличия); идентификационный номер налогоплательщика; адрес (место нахождения); адрес места оказания услуг (в случае если он отличается от адреса (места нахождения)); номер телефона;

- в отношении индивидуальных предпринимателей – фамилия, имя, отчество (при наличии); идентификационный номер налогоплательщика; адрес места оказания услуг; номер телефона (в случае оказания услуг по договору посредством телефонной связи);

- в отношении физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии); адрес (в случае оказания услуг по договору посредством личных встреч); номер телефона (в случае оказания услуг по договору посредством телефонной связи); идентификационный номер налогоплательщика (в случае наличия соответствующих сведений у форекс-дилера).

11) о доменных именах, принадлежащих форекс-дилеру.

2. Информация, указанная в пункте 1 настоящей статьи, размещается на сайте форекс-дилера и в случае ее изменения подлежит обновлению в течение 5 (пяти) рабочих дней.

В случае получения форекс-дилером запроса получателя финансовых услуг о предоставлении информации, указанной в пункте 1 настоящей статьи, форекс-дилер предоставляет такую информацию способом, указанным в запросе.

3. Информация, указанная в подпункте 5 пункта 1 настоящей статьи, доводится форекс-дилером до сведения получателя финансовых услуг до заключения рамочного договора и отражается в уведомлении о рисках.

Уведомление о рисках должно содержать положение о том, что получатель финансовых услуг уведомлен об указанных рисках, в том числе уведомлен о том, что положительный финансовый результат по предыдущим отдельным договорам не определяет положительный финансовый результат таких договоров в будущем.

Подтверждением факта ознакомления и принятия получателем финансовых услуг рисков, связанных с заключением, исполнением и прекращением обязательств по рамочному договору и отдельным договорам, является подписание получателем финансовых услуг уведомления о рисках:

— на бумажном носителе с собственноручной подписью;

— в форме электронного документа, подписанного электронной подписью (простой электронной подписью или усиленной электронной подписью (неквалифицированной или квалифицированной));

— в форме электронного документа с иным аналогом собственноручной подписи (при наличии соглашения об использовании иного аналога собственноручной подписи между форекс-дилером и получателем финансовых услуг).

Способ (способы) подтверждения факта ознакомления и принятия получателем финансовых услуг рисков, связанных с заключением, исполнением и прекращением обязательств по рамочному договору и отдельным договорам, из способов, указанных в абзацах четвертом-шестом настоящего пункта, устанавливается в рамочном договоре.

4. Предоставление информации, не указанной в пункте 1 настоящей статьи (за исключением информации по счету получателя финансовых услуг и иной конфиденциальной информации), по запросу получателя финансовых услуг осуществляется форекс-дилером в порядке, установленном пунктом 7 статьи 6 Базового стандарта.

Статья 6. Порядок взаимодействия форекс-дилера с получателем финансовых услуг

1. Взаимодействие форекс-дилера с получателем финансовых услуг, в том числе предоставление форекс-дилером информации получателю финансовых услуг, консультирование получателя финансовых услуг может осуществляться следующими способами:

1) личные встречи, телефонные переговоры;

2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

3) по электронной почте;

4) с использованием личного кабинета получателя финансовых услуг (при наличии);

5) посредством размещения информации на сайте форекс-дилера;

6) на бумажном носителе посредством почтовой связи или курьерской службы по адресу, указанному получателем финансовых услуг или третьим лицом, действующим по поручению получателя финансовых услуг.

2. Форекс-дилер обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовых услуг способами, установленными пунктом 1

настоящей статьи, согласованными в рамочном договоре либо указанными в запросе получателя финансовых услуг.

3. Консультирование получателя финансовых услуг осуществляется в устной или письменной форме, в зависимости от способа проведения консультации, по следующим вопросам:

- 1) по вопросам оказания форекс-дилером финансовых услуг;
- 2) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего оказываемую финансовую услугу.

Консультирование по предоставляемым финансовым услугам включает разъяснение правил и особенностей оказания финансовых услуг, в том числе условий предоставления финансовых услуг, их особенностей и стоимости.

Консультирование по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставляемые финансовые услуги, включает предоставление информации о применении конкретных правовых актов, в том числе с указанием ссылок на конкретные правовые нормы. Все консультации по вопросам законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставляемую финансовую услугу, должны носить информативный характер.

Консультирование в письменной форме осуществляется посредством направления запроса и ответа на него в порядке, предусмотренном пунктами 5-7 настоящей статьи.

4. По запросу получателя финансовых услуг форекс-дилер предоставляет получателю финансовых услуг копию экземпляра рамочного договора, зарегистрированного саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей форекс-дилеров, в редакции, действующей на дату, указанную в запросе.

5. Форекс-дилер обязан принять запрос получателя финансовых услуг в письменном виде или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью (простой электронной подписью или усиленной электронной подписью (неквалифицированной или квалифицированной) или иным аналогом собственноручной подписи (при наличии соглашения об использовании иного аналога собственноручной подписи между форекс-дилером и получателем финансовых услуг), при условии предоставления запроса:

- 1) в письменном виде лично получателем финансовых услуг (иным уполномоченным получателем финансовых услуг лицом) по адресу места нахождения форекс-дилера;
- 2) в письменном виде посредством почтовой связи или курьерской службы;
- 3) в форме электронного документа посредством программно-технических средств форекс-дилера;
- 4) иным способом, предусмотренным рамочным договором (при наличии).

6. Запрос получателя финансовых услуг должен содержать:

- 1) суть запроса;
- 2) фамилию, имя, отчество (при наличии) лица, от имени которого направляется запрос;
- 3) сведения о предпочтительном для получателя финансовых услуг способе получения информации (документов);
- 4) подпись лица, от имени которого направляется запрос (собственноручная, электронная (простая электронная подпись или усиленная электронная подпись (неквалифицированная или квалифицированная), иной аналог собственноручной подписи (при наличии соглашения об использовании иного аналога собственноручной подписи между получателем финансовых услуг и форекс-дилером));
- 5) реквизиты документа, на основании которого действует лицо, обладающее полномочиями на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг (с приложением копии такого документа, заверенной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

7. Форекс-дилер не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения запроса получателя финансовых услуг предоставляет запрашиваемую информацию (документы) одним из следующих способов получения информации (документов), указанных получателем финансовых услуг в качестве предпочтительных:

- 1) на бумажном носителе посредством почтовой связи или курьерской службы;
- 2) на бумажном носителе лично по адресу места нахождения форекс-дилера;
- 3) по электронной почте (в случае указания адреса электронной почты в запросе);
- 4) путем предоставления гиперссылки на раздел сайта форекс-дилера, содержащего текст рамочного договора;
- 5) с использованием личного кабинета получателя финансовых услуг (при наличии соглашения об использовании указанного личного кабинета между форекс-дилером и получателем финансовых услуг).

8. За предоставление получателю финансовых услуг на бумажном носителе информации по одному и тому же вопросу более 1 (одного) раза в год, за предоставление получателю финансовых услуг на бумажном носителе копии экземпляра одной и той же редакции рамочного договора на бумажном носителе, а также за пересылку почтовым отправлением или курьерской службой более одного раза в квартал по решению форекс-дилера взимается плата в размере, не превышающем расходов на изготовление копии документа или копии экземпляра рамочного договора.

Порядок взимания и размер указанной платы устанавливаются форекс-дилером и размещаются на сайте форекс-дилера.

9. Форекс-дилер обязан обеспечить взаимодействие с получателем финансовых услуг посредством телефонной связи в течение рабочего дня (времени) форекс-дилера.

10. Форекс-дилер обязан обеспечить возможность оставления получателем финансовой услуги заявки на обратный звонок, а также обязан осуществить такой обратный телефонный звонок не позднее десяти часов с момента оставления заявки получателем финансовой услуги. При этом в расчет времени, указанного в настоящем пункте, не входит время с 22:00 до 09:00 по местному времени места жительства (места временного пребывания) получателя финансовых услуг, указанного получателем финансовых услуг, а также время за пределами рабочего времени форекс-дилера.

11. Видеонаблюдение, а также аудио- и видеозапись в помещениях, предназначенных для взаимодействия с получателем финансовых услуг, в том числе путем установки постоянно функционирующих средств видеонаблюдения, осуществляется по решению форекс-дилера при условии предварительного уведомления об этом получателя финансовых услуг.

12. Запись телефонных разговоров, осуществляемых при взаимодействии с получателем финансовых услуг, производится по решению форекс-дилера при условии предварительного уведомления об этом получателя финансовых услуг.

13. Форекс-дилер по требованию получателя финансовых услуг обязан обеспечить возможность беспрепятственного осуществления получателем финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг в местах, предназначенных для взаимодействия с получателями финансовых услуг.

14. Форекс-дилер должен обеспечить предоставление представителем форекс-дилера получателю финансовых услуг информации, указанной в пункте 1 статьи 5 Базового стандарта, получателю финансовых услуг следующими способами (одним или несколькими способами):

- путем предоставления получателю финансовых услуг ссылки на сайт форекс-дилера, где размещена соответствующая информация;
- путем предоставления информации в бумажном виде;
- путем направления информации на адрес электронной почты получателя финансовых услуг;
- путем представления информации с использованием электронных средств связи и коммуникации, при условии возможности подтверждения факта ознакомления получателя финансовых услуг с соответствующей информацией.

15. Форекс-дилер обязан хранить информацию о расторгнутых договорах с представителем форекс-дилера не менее 5 (пяти) лет с даты расторжения указанных договоров, а также предоставлять указанную информацию получателю финансовых услуг по запросу в порядке и на условиях, установленных в пунктах 4-8 настоящей статьи.

Статья 7. Перечень документов, связанных с заключением, исполнением и прекращением обязательств по рамочному договору, отдельным договорам, и порядок их хранения

1. Документами, связанными с заключением, исполнением и прекращением обязательств по рамочному договору, отдельным договорам являются:

1) документы, подтверждающие проведение форекс-дилером до приема на обслуживание идентификации получателя финансовых услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

2) документы, подтверждающие принятие получателем финансовых услуг рисков, связанных с заключением, исполнением и прекращением обязательств по рамочному договору, отдельным договорам (подписанное получателем финансовых услуг уведомление о рисках);

3) документы, подтверждающие заключение между форекс-дилером и получателем финансовых услуг рамочного договора;

4) заявки получателя финансовых услуг на заключение (изменение, прекращение) отдельного договора;

5) распоряжения получателя финансовой услуги, поданные в рамках рамочного договора форекс-дилера;

6) иные документы, связанные с заключением, исполнением и прекращением обязательств по рамочному договору и отдельным договорам. Перечень таких документов устанавливается внутренним документом форекс-дилера.

2. Документы, указанные в пункте 1 настоящей статьи Базового стандарта, подлежат хранению на бумажном носителе и (или) в электронном виде форекс-дилером в течение не менее 5 (пяти) лет со дня прекращения отношений между получателем финансовых услуг и форекс-дилером.

3. Хранение документов на бумажном носителе осуществляется в архиве форекс-дилера или в иных специально отведенных для хранения документов местах, доступ к которым ограничен (сейфы, шкафы, иное).

Хранение документов в электронном виде осуществляется во внутренних информационных системах форекс-дилера, внутренних сетевых ресурсах форекс-дилера, доступ к которым должен быть ограничен.

4. Форекс-дилер обязан обеспечить выгрузку документов, которые хранятся в электронном виде, в виде текста с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов.

В случае если документ подписан электронной подписью (простой электронной подписью или усиленной электронной подписью (неквалифицированной или квалифицированной)) получателя финансовых

услуг или иным аналогом собственноручной подписи (при наличии соглашения об использовании иного аналога собственноручной подписи между получателем финансовых услуг и форекс-дилером), форекс-дилер обязан обеспечить выгрузку с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов данных, подтверждающих подписание получателем финансовых услуг данного документа квалифицированной электронной подписью или иным аналогом собственноручной подписи.

Статья 8. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов, доступности сайтов форекс-дилеров

1. Форекс-дилер обязан обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений, запросов, претензий от получателей финансовых услуг.

2. В процессе оказания финансовых услуг форекс-дилер обязан обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение рамочного договора, в том числе:

1) размещение в офисах форекс-дилера информации о наименовании форекс-дилера, адресе данного офиса, днях и часах приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

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

3) возможность заключения рамочного договора с получателями финансовых услуг в офисе форекс-дилера.

3. В процессе оказания финансовых услуг форекс-дилеру рекомендуется обеспечить возможность заключения рамочного договора с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста рамочного договора и иных документов, подписываемых получателем финансовых услуг, возможность печати документов, содержащих информацию, в частности, указанную в пункте 1 статьи 5 Базового стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовых услугах наравне с другими получателями финансовых услуг.

4. Сайт форекс-дилера должен отвечать следующим требованиям:

1) структура сайта форекс-дилера должна обеспечивать возможность быстрого и доступного поиска на сайте форекс-дилера необходимой информации;

2) наличие раздела, описывающего структуру сайта и позволяющего в доступной форме определить место нахождения каждой страницы сайта форекс-дилера в этой структуре.

Также рекомендуется обеспечить наличие специальной версии сайта форекс-дилера для слабовидящих.

5. Информация, размещаемая на сайте форекс-дилера, должна отвечать следующим требованиям:

1) должна быть круглосуточно доступна получателям финансовых услуг на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за такое ознакомление и использование и иных ограничений;

2) должна быть доступна получателям финансовых услуг с использованием веб-обозревателя, а также бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

3) не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными, чем указаны в данном пункте настоящей статьи, средствами, требующими для ознакомления получателями финансовых услуг с ее содержанием использования специального программного обеспечения или технических средств.

Доступ к информации, размещенной на сайте форекс-дилера (за исключением информации, размещенной в личном кабинете получателя финансовых услуг), не может быть обусловлен требованием регистрации получателей финансовых услуг или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

Глава 3. Правила рекламы услуг форекс-дилера

Статья 9. Основные правила рекламирования финансовых услуг, оказываемых форекс-дилером

1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера о деятельности форекс-дилера являются полнота и достоверность сообщаемых сведений.

2. Форекс-дилер выбирает форму, способ и средства рекламы своих финансовых услуг с учетом требований Базового стандарта.

3. Реклама финансовых услуг форекс-дилера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовых услуг и (или) не использовать недостаток опыта и знаний у получателя финансовых услуг.

4. Реклама не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, содержащих информацию, способную прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения ввести получателя финансовых услуг в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовых услуг, которые могут повлиять на выбор получателя финансовых услуг.

5. Информация рекламного характера должна предоставляться в форме, позволяющей однозначно понимать информацию о финансовых услугах, оказываемых форекс-дилером: получатели финансовых услуг должны иметь возможность составить представление о характере и рисках, оказываемых форекс-дилером финансовых услуг, в том числе о финансовых инструментах, предлагаемых форекс-дилером, и принять обоснованное решение.

Глава 4. Требования к работникам форекс-дилера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников форекс-дилера указанным требованиям

Статья 10. Основные требования к работникам форекс-дилера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников форекс-дилера указанным требованиям

1. Работник форекс-дилера, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан владеть информацией, необходимой для качественного оказания форекс-дилером финансовых услуг, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовых услуг, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовых услуг ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

2. Форекс-дилер обязан предпринимать меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в процессе оказания финансовых услуг, в том числе проводить регулярное обучение указанных работников, за исключением лиц, указанных в статье 10.1 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и работников форекс-дилера, указанных в Указании Банка России от 01.09.2015 № 3770-У «О функциях работников форекс-дилера, определяемых для целей пункта 1.1 статьи 10.1 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

Обучение проводится в соответствии с внутренним документом форекс-дилера, разработанным форекс-дилером, в следующих формах:

- 1) вводный инструктаж;

2) целевой инструктаж.

3. Внутренний стандарт саморегулируемой организации должен содержать минимальную программу обучения работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в процессе оказания финансовых услуг.

4. Требованиям к работникам форекс-дилера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, является знание:

1) законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России в сфере предоставляемых финансовых услуг;

2) базовых стандартов, разработанных, согласованных и утвержденных в соответствии с требованиями статьи 5 Федерального закона от 13.07.2015 №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

3) внутренних стандартов саморегулируемой организации;

4) финансовых услуг, предлагаемых форекс-дилером.

5. Внутренний документ форекс-дилера по обучению работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, должен содержать, в том числе:

1) порядок проведения обучения работников;

2) требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;

3) критерии соответствия работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, требованиям, установленным Базовым стандартом, а также внутренним документом форекс-дилера по обучению работников;

4) порядок проверки работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, на соответствие критериям, указанным в подпункте 3 пункта 5 настоящей статьи;

5) порядок фиксации результатов проведения обучения работников.

6. Обучение, указанное в пункте 2 настоящей статьи, проводится уполномоченным лицом форекс-дилера, порядок назначения которого устанавливается форекс-дилером во внутреннем документе форекс-дилера, разработанном форекс-дилером.

7. Вводный инструктаж включает ознакомление работника с законодательством Российской Федерации и внутренними документами форекс-дилера, касающимися осуществления деятельности форекс-дилера, в том числе в части защиты прав получателей финансовых услуг, и проводится при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с получателями финансовых услуг.

8. Обучение в форме вводного инструктажа работник форекс-дилера проходит однократно до начала осуществления своих функций, при этом

перечень работников и (или) должностей, подлежащих обучению, определяется в соответствии с внутренним документом форекс-дилера.

9. Целевой инструктаж проводится не реже 1 (одного) раза в год, а также в следующих случаях:

1) при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых и иных актов Российской Федерации, касающихся осуществления деятельности форекс-дилера, в том числе в области защиты прав получателей финансовых услуг;

2) при изменении действующих или утверждении форекс-дилером новых внутренних документов, касающихся осуществления деятельности форекс-дилера, в том числе в области защиты прав получателей финансовых услуг;

3) при поручении работнику форекс-дилера работы, связанной с непосредственным взаимодействием с получателями финансовых услуг, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

Глава 5. Порядок рассмотрения форекс-дилером обращений получателей финансовых услуг и порядок разрешения споров

Статья 11. Порядок рассмотрения форекс-дилером обращений получателей финансовых услуг

1. Форекс-дилер принимает обращения получателей финансовых услуг, содержащие сведения о возможном нарушении форекс-дилером законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг или сведений об обжаловании действий (бездействия) работников форекс-дилера, направленные посредством почтовой связи по адресу места нахождения форекс-дилера или поданные в ходе личного приема получателя финансовых услуг непосредственно в офисе форекс-дилера, а также направленные (поданные) иными способами, предусмотренными пунктом 1 статьи 6 Базового стандарта, в случае если направление (подача) данного вида обращений такими способами предусмотрено (предусмотрена) рамочным договором.

Обращения, содержащие вопросы, не указанные в абзаце первом настоящего пункта, могут быть направлены способами, которые предусмотрены рамочным договором форекс-дилера для взаимодействия с получателями финансовых услуг и при этом указаны в пункте 1 статьи 6 Базового стандарта.

При приеме от получателя финансовых услуг (лица, обладающего полномочиями на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг) обращения в письменном виде форекс-дилер обязан уведомить

получателя финансовых услуг о приеме указанного обращения. Порядок уведомления либо форма документа, подтверждающего прием обращения утверждается рамочным договором или иным внутренним документом форекс-дилера.

При приеме от получателя финансовых услуг обращения в электронном виде форекс-дилер обязан направить на электронный адрес получателя финансовых услуг (направить посредством личного кабинета получателя финансовых услуг) письмо (сообщение), подтверждающее прием указанного обращения.

2. Поступившие форекс-дилеру обращения, указанные в абзаце первом пункта 1 настоящей статьи, направляются для рассмотрения контролеру и подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным во внутреннем документе форекс-дилера.

3. Обращения, не содержащие сведений о фамилии и (или) адресе обратившегося получателя финансовых услуг, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда получатель финансовых услуг является (являлся) клиентом форекс-дилера, и ему присвоен идентификационный код, на который получатель финансовых услуг ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица), либо обращение соответствует иным критериям идентификации получателя финансовых услуг, установленным рамочным договором форекс-дилера.

4. Форекс-дилер рассматривает обращение, поданное (направленное) от имени лица, не являющегося получателем финансовых услуг, по существу, при условии представления в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации документа, подтверждающего полномочия такого лица на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг.

5. В случае поступления обращения, содержащего вопросы, не связанные с деятельностью форекс-дилера, форекс-дилер в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты поступления такого обращения возвращает его получателю финансовых услуг с предоставлением рекомендаций в части направления указанного обращения компетентному лицу (государственному органу).

В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, такое обращение возвращается форекс-дилером лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

6. Обращение рассматривается форекс-дилером в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня его поступления, а в случае если представленная информация (документы) требует дополнительного изучения и проверки – не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня его поступления, если иной срок не установлен федеральным законом.

7. Форекс-дилер при рассмотрении обращения запрашивает дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг, необходимые для объективного и всестороннего рассмотрения обращения.

8. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и получателю финансовых услуг был дан ответ. Одновременно получателю финансовых услуг направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

9. Форекс-дилер отказывает в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу форекс-дилера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников форекс-дилера, а также членов их семей;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) обращение направлено (подано) лицом, не обладающим полномочиями на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг;

4) непредставление форекс-дилеру дополнительных документов, необходимых для рассмотрения обращения по существу, в установленные форекс-дилером сроки.

10. Информация об отказе в рассмотрении обращения по основаниям, установленным пунктом 9 настоящей статьи, с указанием причин направляется получателю финансовых услуг, в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты его составления.

11. Форекс-дилер обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на сайте форекс-дилера, проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, в частности указания в обращении следующей информации (при наличии):

1) номер рамочного договора, заключенного между получателем финансовых услуг и форекс-дилером;

2) изложение существа обращения и изложение фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также ссылки на доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества работника форекс-дилера, в отношении действий (бездействия) которого направлено обращение;

4) иные сведения, которые получатель финансовых услуг считает необходимым сообщить;

5) форма и способ получения ответа на обращение;

6) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

12. Ответ получателю финансовых услуг о результатах рассмотрения обращения должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, внутренних документов форекс-дилера, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг вопрос.

13. Ответ на обращение подписывается руководителем (иным уполномоченным лицом) или контролером форекс-дилера.

14. Ответ на обращение направляется получателю финансовых услуг способом, указанным в обращении, а в случае если такой способ и форма не указаны, либо не указан адрес электронной почты (почтовый адрес), форекс-дилер вправе направить ответ в той же форме и тем же способом, которым было получено обращение, или иными способами, установленными пунктом 1 статьи 6 Базового стандарта, указанными в рамочном договоре для взаимодействия с получателем финансовых услуг

В случае подачи (направления) обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем ответ на такое обращение форекс-дилер направляет по адресу, указанному таким лицом в обращении, с копией по адресу, предоставленному форекс-дилеру получателем финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом.

15. В случае если обращение содержит обвинение форекс-дилера или его работника в подделке документов, мошенничестве, краже или нецелевом расходовании средств получателя финансовых услуг, форекс-дилер обязан уведомить саморегулируемую организацию о поступлении такого обращения с указанием проведенных мероприятий в связи с рассмотрением такого обращения.

16. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся форекс-дилером в течение не менее 5 (пяти) лет с даты направления ответа получателю финансовых услуг. Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы относятся к конфиденциальной информации и не подлежат разглашению, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

Статья 12. Порядок разрешения споров

1. Форекс-дилер при заключении рамочного договора с получателем финансовых услуг информирует получателя финансовых услуг о возможности разрешения споров в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе посредством претензионного порядка, процедуры медиации.

2. Претензионный порядок разрешения споров представляет собой направление (передачу) получателем финансовых услуг претензии в письменной форме, подписанной собственноручной подписью, по адресу

места нахождения форекс-дилера либо в форме электронного документа, подписанного электронной подписью (простой электронной подписью или усиленной электронной подписью (неквалифицированной или квалифицированной) или иным аналогом собственноручной подписи (в случае, если между форекс-дилером и получателем финансовых услуг заключено соглашение об использовании аналога собственноручной подписи), а также иным(ми) способ(ами), установленным(и) в рамочном договоре.

3. Претензия рассматривается форекс-дилером в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня ее поступления, а в случае если представленные информация (документы) требуют дополнительного изучения и проверки – не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня ее поступления, если иной срок не установлен федеральным законом.

4. Форекс-дилер при рассмотрении претензии при необходимости запрашивает дополнительные документы и сведения у обратившегося получателя финансовых услуг, необходимые для объективного и всестороннего рассмотрения претензии.

Ответ на претензию подписывает руководитель (иное уполномоченное форекс-дилером лицо) или контролёр форекс-дилера.

5. Претензии, не содержащие сведений о фамилии и (или) адресе получателя финансовых услуг, признаются анонимными и не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, когда получатель финансовых услуг является (являлся) клиентом форекс-дилера и ему форекс-дилером присвоен номер рамочного договора (иной идентификатор, позволяющий точно определить получателя финансовых услуг, порядок присвоения которого установлен рамочным договором или внутренним документом форекс-дилера), на который заявитель ссылается в претензии.

6. Претензия может быть оставлена форекс-дилером без рассмотрения, если она не содержит новых данных, а все изложенные в ней доводы ранее полно и объективно рассматривались, и получателю финансовых услуг был дан ответ. Одновременно получателю финансовых услуг направляется уведомление об оставлении претензии без рассмотрения со ссылкой на ранее данный ответ.

7. В случае неудовлетворения претензии, форекс-дилеру рекомендуется предложить получателю финансовых услуг, направившему претензию, альтернативные способы урегулирования споров (обращение в саморегулируемую организацию, в суд или иные органы).

8. В случае заключения между форекс-дилером и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в рамочном договоре, заключенном в письменной форме, ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между форекс-дилером и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с

Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»).

9. Споры и разногласия, не урегулированные в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в претензионном порядке или посредством процедуры медиации (в случае наличия), подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава 6. Контроль саморегулируемой организации за соблюдением требований Базового стандарта и заключительные положения

Статья 13. Основания и порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением форекс-дилером требований Базового стандарта

1. Саморегулируемая организация вправе, в том числе на основании обращений органов государственной власти, Банка России или получателей финансовых услуг:

1) проводить в отношении форекс-дилеров проверки надлежащего предоставления информации получателям финансовых услуг;

2) требовать предоставления копий ответов на обращения получателей финансовых услуг;

3) направлять иные запросы и требования в адрес форекс-дилеров;

4) проводить мероприятия, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для заключения рамочного договора в целях проверки соблюдения форекс-дилером обязательных требований, установленных Базовым стандартом, при оказании услуг форекс-дилера (далее – мероприятия).

2. Саморегулируемая организация проводит мероприятия в целях проверки процесса оказания услуг форекс-дилером, в том числе процесса открытия счета (заключения рамочного договора), при этом исключается возможность пополнения специального раздела номинального счета (отдельного номинального счета) и заключение отдельных договоров.

3. Основаниями для проведения мероприятий являются:

1) поручение Комитета финансового надзора Банка России на проведение внеплановой проверки форекс-дилера;

2) жалоба, поступившая в саморегулируемую организацию на нарушение требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации;

3) обращение уполномоченных органов государственной власти;

4) решение постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации;

5) сообщения, опубликованные в средствах массовой информации о нарушениях членом саморегулируемой организации требований законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, регулирующих деятельность форекс-дилера, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации, в том числе повлекших нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4. Мероприятия могут проводиться третьими лицами от своего имени по поручению, за счет и в интересах саморегулируемой организации, а также в соответствии с планом саморегулируемой организации на основании гражданско-правового договора.

5. Мероприятия проводятся без предварительного уведомления проверяемого форекс-дилера. В случае выявления нарушений форекс-дилером требований законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, регулирующих деятельность форекс-дилера, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации, информация о мероприятиях должна быть предоставлена такому форекс-дилеру незамедлительно после завершения мероприятий.

6. Мероприятия (за исключением мероприятий, осуществляемых дистанционно с использованием информационно-коммуникационных технологий) могут проводиться в присутствии свидетелей. В случае необходимости по решению саморегулируемой организации при проведении мероприятий применяется фото- и видеосъемка, иные установленные способы фиксации.

7. В случае проведения мероприятий третьим лицом, по результатам их проведения такое третье лицо передает саморегулируемой организации письменный отчет о проведении мероприятий и все подтверждающие документы (видеозапись, фотозапись, иные).

8. Саморегулируемая организация на основании отчета, указанного в пункте 7 настоящей статьи, составляет акт, который подписывается уполномоченным должностным лицом саморегулируемой организации.

В случае выявления при проведении мероприятий нарушений форекс-дилером требований законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, регулирующих деятельность в сфере финансового рынка, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации, в том числе повлекших нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг, акт о проведении мероприятий также представляется для подписания форекс-дилеру, в отношении которого проводились мероприятия. При отказе форекс-дилера от подписания акта о проведении мероприятий в такой акт вносятся сведения об отказе форекс-дилера от совершения указанной подписи.

9. Саморегулируемая организация при проведении мероприятий, помимо положений, указанных в настоящей статье, руководствуется требованиями, устанавливаемыми во внутреннем стандарте саморегулируемой организации о порядке проведения такой саморегулируемой организацией проверок соблюдения ее членами требований законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации, а также иными внутренними документами саморегулируемой организации (при наличии).

10. Взаимодействие между саморегулируемой организацией и ее членами, в том числе при проведении саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Базового стандарта, осуществляется с учетом требований Базового стандарта, внутренних документов саморегулируемой организации и законодательства Российской Федерации.

11. Форекс-дилер ежеквартально, в порядке, установленном саморегулируемой организацией, предоставляет в саморегулируемую организацию сведения о рассмотрении обращений и претензий получателей финансовых услуг, указанных в статьях 11 и 12 Базового стандарта, в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений и претензий;
- 2) тематика обращений и претензий;
- 3) результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

12. Форекс-дилер использует обращения и претензии в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений и претензий. Форекс-дилер не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и претензий и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

Статья 14. Заключительные положения

1. Базовый стандарт применяется с 01.07.2019 года, с учетом требований Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», за исключением положений, указанных в пункте 2 и 3 настоящей статьи.

2. Подпункты 1 – 7, 10 – 11 части 1 статьи 5 и часть 2 статьи 5 Базового стандарта применяются с 01.04.2019 года.

3. Пункт 3 и 4 статьи 2, статья 8 и 10 Базового стандарта применяются с 01.12.2019 года.

