



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (БАНК РОССИИ)

Информационный № 53904

от 12 июля 2019 г.

**УКАЗАНИЕ**

« 15 » июля 2019 г.

№ 5202-У

г. Москва

**О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими негосударственные пенсионные фонды, акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, специализированные депозитарии, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) специализированных депозитариев на финансовом рынке, подлежащих стандартизации**

Настоящее Указание на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 29, ст. 4349; 2016, № 27, ст. 4225; 2017, № 52, ст. 7920; 2018, № 1, ст. 10; № 49, ст. 7524) устанавливает перечень обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими негосударственные пенсионные фонды, акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, специализированные депозитарии, базовых стандартов и требования к их содержанию, а также перечень операций (содержание видов деятельности) специализированных депозитариев на финансовом рынке, подлежащих стандартизации.

## **Глава 1. Перечень обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими негосударственные пенсионные фонды, акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, специализированные депозитарии, базовых стандартов**

1.1. Саморегулируемые организации в сфере финансового рынка (далее – саморегулируемые организации), объединяющие негосударственные пенсионные фонды (далее – фонды), должны разработать следующие базовые стандарты:

внутреннего контроля;

защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих фонды (далее – базовый стандарт защиты прав и интересов получателей услуг фондов).

1.2. Саморегулируемые организации, объединяющие акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов (далее – управляющие компании), должны разработать следующие базовые стандарты:

внутреннего контроля;

защиты прав<sup>\*</sup> и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании (далее – базовый стандарт защиты прав и интересов получателей услуг акционерных инвестиционных фондов и управляющих компаний).

1.3. Саморегулируемые организации, объединяющие специализированные депозитарии, должны разработать следующие базовые стандарты:

внутреннего контроля;  
совершения операций на финансовом рынке.

## **Глава 2. Требования к содержанию базовых стандартов и перечень операций (содержание видов деятельности) специализированных депозитариев на финансовом рынке, подлежащих стандартизации**

2.1. Базовые стандарты внутреннего контроля, разрабатываемые саморегулируемыми организациями, объединяющими фонды, саморегулируемыми организациями, объединяющими акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании, саморегулируемыми организациями, объединяющими специализированные депозитарии, должны содержать следующие положения.

2.1.1. Цели и задачи системы внутреннего контроля соответственно фонда, акционерного инвестиционного фонда, управляющей компании, специализированного депозитария (далее – финансовая организация), обеспечивающие:

эффективность и результативность деятельности финансовой организации;

эффективность управления рисками финансовой организации, а также разработку и оценку финансовой организацией эффективности применяемых ей методов управления рисками;

соблюдение финансовой организацией требований законодательства Российской Федерации о пенсионном обеспечении и обязательном пенсионном страховании (для финансовых организаций, являющихся фондами), об акционерных инвестиционных фондах (для финансовых организаций, являющихся акционерными инвестиционными фондами), об

управляющих компаниях (для финансовых организаций, являющихся управляющими компаниями), о специализированных депозитариях (для финансовых организаций, являющихся специализированными депозитариями), базовых стандартов, в соответствии с которыми осуществляется деятельность финансовых организаций, внутренних документов финансовой организации;

достоверность, полноту и своевременность составления и представления финансовой организацией отчетности для внешних и внутренних пользователей;

исключение вовлечения финансовой организации и ее работников в осуществление противоправной деятельности, в том числе в легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, и финансирование терроризма, а также неправомерное использование инсайдерской информации и (или) манипулирование рынком;

оценку финансовой организацией эффективности системы внутреннего контроля.

2.1.2. Требования о соблюдении финансовой организацией принципов организации системы внутреннего контроля, обеспечивающих:

непрерывность процесса внутреннего контроля;

эффективность внутреннего контроля;

соответствие системы внутреннего контроля виду деятельности финансовой организации, характеру и объемам совершаемых ей операций;

своевременное доведение информации, касающейся системы внутреннего контроля, до сведения органов управления финансовой организации.

2.1.3. Механизмы реализации принципов, указанных в подпункте 2.1.2 настоящего пункта.

2.1.4. Требования к системе разделения полномочий, организационной структуре, функциям и внутренним процедурам финансовой организации в сфере внутреннего контроля.

2.1.5. Требования к внутренним документам финансовой организации в

сфере внутреннего контроля.

2.1.6. Требования к форме, содержанию, порядку и периодичности представления отчетности по внутреннему контролю органам управления финансовой организации.

2.1.7. Порядок систематического мониторинга и оценки эффективности финансовой организацией системы внутреннего контроля, включая процедуры и методы оценки эффективности системы внутреннего контроля финансовой организации.

2.2. Базовый стандарт защиты прав и интересов получателей услуг фондов должен содержать следующие положения.

2.2.1. Минимальный объем распространяемой, предоставляемой и раскрываемой фондом информации физическим и юридическим лицам – получателям финансовых услуг, а также потенциальным получателям финансовых услуг (далее – получатели финансовых услуг) дополнительно к информации, указанной в статьях 35<sup>1</sup>–35<sup>3</sup> Федерального закона от 7 мая 1998 года № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 19, ст. 2071; 2001, № 7, ст. 623; 2002, № 12, ст. 1093; 2003, № 2, ст. 166; 2004, № 49, ст. 4854; 2005, № 19, ст. 1755; 2006, № 43, ст. 4412; 2007, № 50, ст. 6247; 2008, № 18, ст. 1942; № 30, ст. 3616; 2009, № 29, ст. 3619; № 48, ст. 5731; № 52, ст. 6450, ст. 6454; 2010, № 17, ст. 1988; № 31, ст. 4196; 2011, № 29, ст. 4291; № 48, ст. 6728; № 49, ст. 7036, ст. 7037, ст. 7040, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; № 47, ст. 6391; № 50, ст. 6965, ст. 6966; 2013, № 19, ст. 2326; № 30, ст. 4044, ст. 4084; № 49, ст. 6352; № 52, ст. 6975; 2014, № 11, ст. 1098; № 30, ст. 4219; 2015, № 27, ст. 3958, ст. 4001; № 29, ст. 4357; 2016, № 1, ст. 41, ст. 47; № 27, ст. 4225; 2017, № 31, ст. 4754, ст. 4830; 2018, № 1, ст. 66; № 11, ст. 1584; № 31, ст. 4858; № 32, ст. 5115):

о членстве фонда в саморегулируемой организации, объединяющей фонды, и о базовом стандарте защиты прав и интересов получателей услуг фондов;

об адресе электронной почты фонда (при наличии);

о ранее действовавших редакциях пенсионных правил фонда, а в случае осуществления фондом деятельности по обязательному пенсионному страхованию – о ранее действовавших страховых правилах фонда при наличии заключенных на их основе договоров негосударственного пенсионного обеспечения (далее – пенсионные договоры) или договоров об обязательном пенсионном страховании;

о рисках, связанных с инвестированием пенсионных накоплений и (или) размещением пенсионных резервов;

о гарантировании прав застрахованных лиц в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений, установлении и осуществлении выплат за счет средств пенсионных накоплений, а также о гарантиях исполнения фондом обязательств;

о дате внесения фонда в реестр негосударственных пенсионных фондов – участников системы гарантирования прав застрахованных лиц (при наличии);

о реестре агентов фонда (при их наличии), а также о лицах, исключенных из реестра агентов фонда;

о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг в фонд, в саморегулируемую организацию, объединяющую фонды, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью фондов;

о способах защиты прав получателей финансовых услуг, оказываемых фондами, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии).

2.2.2. Требование о размещении фондом на официальном сайте фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации.

2.2.2.1. Об общих условиях обязательного пенсионного страхования:

о принципах формирования средств пенсионных накоплений и финансирования накопительной пенсии;

о порядке и условиях перехода из одного фонда в другой фонд или Пенсионный фонд Российской Федерации (далее – ПФР) застрахованного лица по заявлению данного лица о переходе или о досрочном переходе (включая сведения о возможной потере результатов инвестирования средств пенсионных накоплений в случае досрочного перехода) с примерами расчета средств, переводимых другому фонду или ПФР на основании указанных заявлений, а также о сроках рассмотрения ПФР указанных заявлений и осуществления передачи средств пенсионных накоплений;

о принципах инвестирования средств пенсионных накоплений;

о принципах распределения дохода от инвестирования средств пенсионных накоплений;

о видах выплат, осуществляемых за счет средств пенсионных накоплений, и об условиях их установления с примером расчета накопительной пенсии и срочной пенсионной выплаты исходя из сведений о состоянии пенсионного счета застрахованного лица;

об условиях корректировки размера выплат, осуществляемых за счет средств пенсионных накоплений, после их установления;

о правах правопреемника на получение средств пенсионных накоплений в случае смерти застрахованного лица;

о налогообложении выплат, осуществляемых за счет средств пенсионных накоплений застрахованным лицам и их правопреемникам, а также о предоставлении налогового вычета по налогу на доходы физических лиц;

о порядке определения размера оплаты услуг фонда, управляющей компании, специализированного депозитария, а также о порядке оплаты расходов, связанных с выплатой и доставкой накопительной пенсии, осуществлением срочной пенсионной выплаты, единовременной выплаты.

2.2.2.2. О правилах взаимодействия застрахованного лица с фондом по договору обязательного пенсионного страхования, включающих:

порядок заключения договора об обязательном пенсионном страховании и подачи застрахованным лицом заявления о переходе (досрочном переходе), уведомления о замене, уведомления об отказе от смены страховщика;

формы заявлений застрахованного лица о переходе (досрочном переходе), уведомления о замене, уведомления об отказе от смены страховщика;

порядок установления фондом накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты, единовременной выплаты, а также порядок обращения застрахованного лица за установлением указанных выплат;

перечень документов, необходимых для установления выплат за счет средств пенсионных накоплений, а также формы заявлений застрахованного лица о назначении накопительной пенсии (срочной пенсионной выплаты, единовременной выплаты);

таблицу значений количества месяцев ожидаемого периода выплаты, применяемого для расчета размера накопительной пенсии в текущем году (для всех возрастов, в которых вероятно назначение накопительной пенсии, отдельно для мужчин и женщин, в полных годах), определяемого в соответствии со статьей 17 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 424-ФЗ «О накопительной пенсии» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 6989; 2016, № 22, ст. 3091; 2018, № 11, ст. 1591; № 31, ст. 4861; № 41, ст. 6190);

порядок обращения правопреемников застрахованных лиц с заявлением о выплате средств пенсионных накоплений (об отказе от получения средств пенсионных накоплений);

порядок рассмотрения фондом заявлений правопреемников застрахованных лиц, расчета сумм средств пенсионных накоплений, подлежащих выплате, и выплаты средств пенсионных накоплений;

информирование фондом получателя финансовых услуг о возможности бесплатного получения один раз в год информации о состоянии пенсионного счета накопительной пенсии получателя финансовых услуг способом,



указанным в обращении получателя финансовых услуг, а также о форме предоставления фондом данной информации.

2.2.2.3. Об условиях негосударственного пенсионного обеспечения:

о принципах, целях, условиях негосударственного пенсионного обеспечения;

о перечне видов пенсионных схем, применяемых фондом, с описанием их особенностей;

о порядке назначения и расчета размера негосударственной пенсии с типовыми примерами расчета размера негосударственной пенсии по видам пенсионных схем, с таблицей значений коэффициентов конвертации суммы пенсионных резервов в пенсионные выплаты в зависимости от пола и возраста (в полных годах) участника фонда, применяемых при расчете размера негосударственной пенсии по каждой из пенсионных схем в текущем году;

о случаях и порядке расторжения пенсионного договора до момента назначения получателям финансовых услуг негосударственной пенсии или в период времени, в течение которого фондом осуществляется выплата негосударственной пенсии, с типовыми примерами расчета размера выкупной суммы по видам пенсионных схем (в соответствии с действующей редакцией пенсионных правил фонда);

о правах правопреемника участника фонда на получение выкупной суммы в случае смерти участника фонда, а также о порядке реализации указанного права;

о налогообложении пенсионных взносов и выплат участникам фонда и их правопреемникам с примерами расчета налога на доходы физических лиц при выплате негосударственной пенсии участникам фонда и при выплате выкупной суммы участникам или их правопреемникам, а также о предоставлении налогового вычета по налогу на доходы физических лиц при реализации негосударственного пенсионного обеспечения.

2.2.3. Требование о размещении фондом информации, указанной в подпункте 2.2.2.1 настоящего пункта, в соответствии с текстом общих условий

обязательного пенсионного страхования, разработанным саморегулируемой организацией, объединяющей фонды.

2.2.4. Порядок распространения, предоставления и раскрытия фондом получателям финансовых услуг информации, обеспечивающий:

размещение фондом информации, указанной в подпункте 2.2.1 настоящего пункта, на официальном сайте фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и ее предоставление получателю финансовых услуг по первому требованию за плату, не превышающую расходы на изготовление документа (копии документа), содержащего данную информацию;

изложение информации, указанной в подпунктах 2.2.1 и 2.2.2 настоящего пункта, доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия).

2.2.5. Правила взаимодействия фонда с получателем финансовых услуг, включающие:

порядок консультирования (в устной форме) фондом получателей финансовых услуг по оказываемым фондом финансовым услугам с учетом законодательства Российской Федерации, регулирующего оказываемые финансовые услуги;

способы, порядок и сроки направления информации фондом получателю финансовых услуг в связи с оказанием данных услуг;

требования к обеспечению фондом взаимодействия получателя финансовых услуг с фондом посредством согласованных ими способов связи;

случаи и порядок фиксации фондом телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также порядок хранения фондом указанной информации;

требование о предоставлении фондом получателю финансовых услуг при заключении договора об обязательном пенсионном страховании документа, содержащего основные условия формирования накопительной

пенсии, требования к содержанию которого устанавливаются саморегулируемой организацией, объединяющей фонды, в базовом стандарте защиты прав и интересов получателей услуг фондов;

требование о предоставлении фондом получателю финансовых услуг при заключении пенсионного договора или договора об обязательном пенсионном страховании документа, подтверждающего полномочия работника (агента) фонда на заключение указанного договора, содержащего фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и наименование должности работника фонда (фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование юридического лица агента фонда);

требование о предоставлении фондом получателю финансовых услуг, с которым заключен договор об обязательном пенсионном страховании в электронной форме, копии указанного договора в электронной форме;

требование о предоставлении фондом по запросу получателя финансовых услуг, с которым заключен договор об обязательном пенсионном страховании на бумажном носителе, копии действующей редакции формы типового договора об обязательном пенсионном страховании, утвержденной в соответствии с пунктом 3 статьи 36<sup>3</sup> Федерального закона от 7 мая 1998 года № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах», заверенной подписью уполномоченного лица фонда, на бумажном носителе;

требование о направлении фондом получателю финансовых услуг уведомления о внесении в договор об обязательном пенсионном страховании или в страховые правила изменений в связи с изменениями законодательства Российской Федерации о пенсионном обеспечении и обязательном пенсионном страховании, содержащего указание на данные изменения, в электронной форме.

2.2.6. Минимальные стандарты обслуживания фондом получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов фондов (при наличии), а также рекомендации по обслуживанию фондом получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями здоровья.

2.2.7. Принципы предоставления фондом информации рекламного характера о деятельности фонда.

2.2.8. Требования к работникам (агентам) фонда, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке фондом соответствия данных работников (агентов) фонда указанным требованиям.

2.2.9. Порядок рассмотрения фондом обращений (включая заявления получателей финансовых услуг, предусмотренные законодательством Российской Федерации о пенсионном обеспечении и обязательном пенсионном страховании) получателей финансовых услуг, включающий:

требования к регистрации фондом входящих обращений и ответов на них;

организацию фондом работы с обращениями получателей финансовых услуг, обеспечивающую информирование получателя финансовых услуг о получении его обращения;

формы и способы предоставления фондом получателям финансовых услуг ответа на их обращения;

требования к наличию мотивированного ответа и причин отказа (если применимо);

требования к предельным срокам рассмотрения фондом обращений получателей финансовых услуг;

требования к анализу фондом обращений получателей финансовых услуг и принятию решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений.

2.2.10. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других способов досудебного (внесудебного) разрешения споров.

2.2.11. Порядок осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей фонды, контроля за соблюдением членами указанной

саморегулируемой организации требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг фондов, в том числе осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей фонды, мероприятия по контролю, в ходе которого указанной саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения членами саморегулируемой организации, объединяющей фонды, требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг фондов.

2.2.12. Условия и порядок применения базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг фондов в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению фонда от его имени и за его счет, договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовых услуг.

2.2.13. Условия взаимодействия фонда с агентами фонда (при их наличии), включающие требования:

- о ведении фондом реестра агентов фонда;
- к основаниям и порядку включения агентов фонда в реестр агентов фонда, а также к основаниям и порядку исключения из указанного реестра;
- к условиям выплаты фондом вознаграждения агентам фонда;
- к условиям агентских договоров, устанавливающим ответственность агента перед фондом за неисполнение либо ненадлежащее исполнение агентом данных ему фондом поручений.

2.3. Базовый стандарт защиты прав и интересов получателей услуг акционерных инвестиционных фондов и управляющих компаний должен содержать следующие положения.

2.3.1. Минимальный объем распространяемой, предоставляемой или раскрываемой акционерным инвестиционным фондом, управляющей компанией информации получателям финансовых услуг дополнительно к информации, указанной в статьях 51–53 Федерального закона от 29 ноября 2001 года № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, № 49, ст. 4562; 2004, № 27, ст. 2711; 2006, № 17, ст. 1780; 2007, № 50, ст. 6247; 2008, № 30, ст. 3616; 2009,

№ 48, ст. 5731; 2010, № 17, ст. 1988; № 31, ст. 4193; 2011, № 48, ст. 6728; № 49, ст. 7040, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4334; 2013, № 26, ст. 3207; № 27, ст. 3477; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6695, ст. 6699; 2014, № 11, ст. 1098; 2015, № 27, ст. 4001; № 29, ст. 4357; 2016, № 1, ст. 47; № 23, ст. 3301; № 27, ст. 4225, ст. 4294; 2017, № 18, ст. 2661; № 31, ст. 4830; 2018, № 1, ст. 66, ст. 70, ст. 90), абзаце восемнадцатом пункта 1 статьи 36<sup>14</sup> Федерального закона от 7 мая 1998 года № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах»:

о членстве акционерного инвестиционного фонда (управляющей компании) в саморегулируемой организации, объединяющей акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании, и о базовом стандарте защиты прав и интересов получателей услуг акционерных инвестиционных фондов и управляющих компаний;

об адресе электронной почты акционерного инвестиционного фонда (управляющей компании) (при наличии);

о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг в акционерный инвестиционный фонд (управляющую компанию), в саморегулируемую организацию, объединяющую акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью акционерных инвестиционных фондов и управляющих компаний;

о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии).

2.3.2. Порядок распространения, предоставления и раскрытия акционерным инвестиционным фондом, управляющей компанией получателям финансовых услуг информации, указанной в подпункте 2.3.1 настоящего пункта, обеспечивающий:

размещение акционерным инвестиционным фондом (управляющей компанией) указанной информации на официальном сайте акционерного инвестиционного фонда (управляющей компании) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и ее предоставление получателю

финансовых услуг по первому требованию за плату, не превышающую расходы на изготовление документа (копии документа), содержащего данную информацию;

изложение информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия);

информирование акционерным инвестиционным фондом (управляющей компанией) получателя финансовых услуг о том, что денежные средства, направленные на приобретение инвестиционных паев, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 52, ст. 5029; 2004, № 34, ст. 3521; 2005, № 1, ст. 23; 2006, № 31, ст. 3449; 2007, № 12, ст. 1350; 2008, № 42, ст. 4699; № 52, ст. 6225; 2011, № 1, ст. 49; № 27, ст. 3873; № 29, ст. 4262; № 49, ст. 7059; 2013, № 19, ст. 2308; № 27, ст. 3438; № 49, ст. 6336; № 52, ст. 6975; 2014, № 14, ст. 1533; № 30, ст. 4219; № 52, ст. 7543; 2015, № 1, ст. 4, ст. 14; № 27, ст. 3958; № 29, ст. 4355; 2016, № 27, ст. 4297; 2017, № 18, ст. 2661, ст. 2669; № 31, ст. 4789, ст. 4816; 2018 № 1, ст. 54, ст. 66; № 11, ст. 1588; № 18, ст. 2576; № 28, ст. 4139; № 32, ст. 5115; № 47, ст. 7140; № 49, ст. 7524).

2.3.3. Правила взаимодействия акционерного инвестиционного фонда, управляющей компании с получателем финансовых услуг, включающие:

порядок консультирования (в устной форме) акционерным инвестиционным фондом (управляющей компанией) получателей финансовых услуг по оказываемым акционерным инвестиционным фондом (управляющей компанией) финансовым услугам с учетом законодательства Российской Федерации, регулирующего оказываемые финансовые услуги;

способы, порядок и сроки направления акционерным инвестиционным фондом (управляющей компанией) информации получателю финансовых услуг в связи с оказанием данных услуг;

требования к обеспечению взаимодействия получателя финансовых услуг с акционерным инвестиционным фондом (управляющей компанией) посредством согласованных ими способов связи;

случаи и порядок фиксации акционерным инвестиционным фондом (управляющей компанией) телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также порядок хранения акционерным инвестиционным фондом (управляющей компанией) указанной информации.

2.3.4. Минимальные стандарты обслуживания акционерным инвестиционным фондом, управляющей компанией получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов акционерного инвестиционного фонда, управляющей компании (при наличии), а также рекомендации по обслуживанию акционерным инвестиционным фондом, управляющей компанией получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями здоровья.

2.3.5. Принципы предоставления акционерным инвестиционным фондом, управляющей компанией информации рекламного характера о деятельности акционерного инвестиционного фонда, управляющей компании.

2.3.6. Требования к работникам акционерного инвестиционного фонда, управляющей компании, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке акционерным инвестиционным фондом, управляющей компанией соответствия данных работников акционерного инвестиционного фонда, управляющей компании указанным требованиям.

2.3.7. Порядок рассмотрения управляющей компанией обращений получателей финансовых услуг, включающий:

требования к регистрации управляющей компанией ответов на обращения;

организацию управляющей компанией работы с обращениями



получателей финансовых услуг, обеспечивающую информирование получателя финансовых услуг о получении его обращения;

формы и способы предоставления управляющей компанией получателям финансовых услуг ответа на их обращения;

требования к анализу управляющей компанией обращений и принятию решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений.

2.3.8. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других способов досудебного (внесудебного) разрешения споров.

2.3.9. Порядок осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании, контроля за соблюдением членами указанной саморегулируемой организации требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг акционерных инвестиционных фондов и управляющих компаний, в том числе осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании, мероприятия по контролю, в ходе которого указанной саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения членами саморегулируемой организации, объединяющей акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании, требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг акционерных инвестиционных фондов и управляющих компаний.

2.3.10. Условия и порядок применения базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг акционерных инвестиционных фондов и управляющих компаний в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению управляющей компании от ее имени и за ее счет, договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовых услуг.

2.4. Базовый стандарт совершения операций на финансовом рынке разрабатывается в соответствии со следующим перечнем операций (содержанием видов деятельности) специализированных депозитариев на финансовом рынке, подлежащих стандартизации:

выдача специализированным депозитарием согласия на распоряжение имуществом, в отношении которого специализированным депозитарием заключен договор на оказание услуг специализированного депозитария, в случае если выдача указанного согласия предусмотрена требованиями законодательства Российской Федерации о пенсионном обеспечении и обязательном пенсионном страховании, законодательства Российской Федерации об инвестиционных фондах (далее – согласие на распоряжение имуществом);

открытие и закрытие лицевых и иных счетов, не предназначенных для учета прав на инвестиционные паи, при осуществлении специализированным депозитарием паевого инвестиционного фонда ведения реестра владельцев инвестиционных паев (далее – ведение реестра);

внесение записи об изменении сведений о лицах, которым открыты лицевые счета (далее – зарегистрированные лица), и иных лицах при ведении реестра;

зачисление и списание инвестиционных паев при ведении реестра;

фиксация обременения инвестиционных паев и (или) ограничения распоряжения инвестиционными паями при ведении реестра;

фиксация прекращения обременения инвестиционных паев и (или) снятия ограничения распоряжения инвестиционными паями при ведении реестра;

приостановление и возобновление операций по лицевым счетам при ведении реестра;

предоставление специализированным депозитарием сведений лицу, обязанному по инвестиционным паям, зарегистрированным лицам, нотариусам, залогодержателю, конкурсному (арбитражному, временному) управляющему при ведении реестра;

предоставление специализированным депозитарием сведений лицу, обязанному по инвестиционным паям, Банку России, судам и арбитражным судам (судьям), органам предварительного следствия по делам, находящимся в их производстве, а также органам внутренних дел при осуществлении ими функций по выявлению, предупреждению и пресечению преступлений в сфере экономики после прекращения действия договора на ведение реестра, в том числе в случае передачи реестра владельцев инвестиционных паев другому держателю реестра.

2.5. Базовый стандарт совершения операций на финансовом рынке, разрабатываемый саморегулируемыми организациями, объединяющими специализированные депозитарии, должен содержать следующие положения:

перечень операций (содержание видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации, установленный в пункте 2.4 настоящего Указания;

процедуры внесения записей при ведении реестра;

процедуры, связанные с обработкой документов подразделениями специализированного депозитария и разграничением полномочий по обработке, хранению и последующему использованию указанных документов;

процедуры, связанные с выдачей (отказом в выдаче) специализированным депозитарием согласия на распоряжение имуществом;

порядок разграничения прав доступа и обеспечения конфиденциальности информации, не допускающий возможности использования указанной информации специализированным депозитарием, его работниками и третьими лицами в собственных интересах;

требования к защите информации, включая обеспечение ее целостности, доступности и конфиденциальности;

форматы, используемые специализированными депозитариями при электронном взаимодействии с регистратором, в том числе при передаче учетных записей.

### Глава 3. **Заключительные положения**

3.1. Настоящее Указание вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Председатель  
Центрального банка  
Российской Федерации

Э.С. Набиуллина