

СТАНДАРТ «О ФОРМАХ, СРОКАХ И ПОРЯДКЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ СВЕДЕНИЙ В АССОЦИАЦИЮ ФОРЕКС-ДИЛЕРОВ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ И ПРЕТЕНЗИЯХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ПОСТУПАЮЩИХ ЧЛЕНАМ АФД»

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт «О формах, сроках и порядке представления сведений в Ассоциацию форекс-дилеров об обращениях и претензиях получателей финансовых услуг, поступающих членам АФД» (далее – Стандарт, АФД соответственно) разработан в соответствии с положениями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих форекс-дилеров (утв. Решением Комитета финансового надзора Центрального Банка Российской Федерации (Банка России) (Протокол № КФНП-1 от 10 января 2019 г.; далее – Базовый стандарт защиты прав потребителей), иных базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АФД и устанавливает форму, сроки и порядок представления сведений в АФД членами АФД об обращениях и претензиях получателей финансовых услуг, поступивших членам АФД (далее – отчетность).

2. Отчетность составляется и представляется в АФД в соответствии с настоящим Стандартом начиная с отчетности за отчетный период, в котором настоящий Стандарт вступает в силу, за исключением случаев, установленных в статье 3 настоящего Стандарта.

3. Член АФД обязан предоставить в АФД сведения по форме, установленной Приложением № 1 к настоящему Стандарту в соответствии с порядком составления, указанным в статье 2 Стандарта.

4. Отчетным периодом признается квартал.

5. Сведения в отчете указываются по состоянию на последний календарный день отчетного периода (квартала) включительно.

6. Отчет, составленный по форме Приложения № 1 к настоящему Стандарту, предоставляется в АФД в виде файла в формате MS Excel, с приложением скан-копии сопроводительного письма в формате PDF по электронной почте: info@sroafd.ru без досылки бумажного экземпляра, в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты окончания отчетного периода.

7. При отправке отчета по адресу электронной почты, указанный в п. 1.6 настоящего Стандарта, в теме письма необходимо указать «Сведения о рассмотрении обращений и претензий получателей финансовых услуг» XXXX за YYYY квартал ZZZZ года» (далее – сведения), где:

– XXXX – наименование форекс-дилера, члена АФД, предоставляющего отчетность;

– YYYY – отчетный квартал;

– ZZZZ – год отчетного квартала.

8. В случае выявления членом АФД фактов представления в АФД сведений согласно настоящему Стандарту, содержащей неверные или неактуальные значения показателей, за любой отчетный период в течение последних 3 (трех) лет или выявления членом АФД ошибок в представленных ранее сведений, исправленная отчетность должна быть направлена в АФД в течение 10 (десяти) рабочих дней, следующих за днем выявления указанных фактов.

В случае необходимости внесения изменений в сведения, представленные в АФД за один или несколько отчетных периодов, каждая исправленная отчетность направляется в АФД отдельным электронным документом к которому прилагается файл, содержащий перечень неверных значений показателей и описание причин их отражения.

9. Сведения члена АФД подписывается лицом, осуществляющим функции единоличного исполнительного органа члена АФД и (или) контролером члена АФД.

В случае если отчетность подписывается лицом, исполняющим обязанности единоличного исполнительного органа и (или) лица, осуществляющего обязанности контролера, в сведениях указываются реквизиты документа, являющегося основанием исполнения обязанности единоличного исполнительного органа и (или) контролера.

10.АФД вправе запрашивать у члена АФД информацию и документы, подтверждающие сведения, представленные в АФД в отчетности в соответствии с настоящим Стандартом. При получении запроса член АФД обязан предоставить данные, указанные в запросе АФД, в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты его получения, способом, указанным в пункте 1.6 Стандарта.

2. Порядок составления отчетности

1.По показателю 1 «Количество рассмотренных обращений¹» указывается информация о совокупном количестве, рассмотренных членом АФД обращений в отчетном периоде.

2.По показателю 2 «Тематика рассмотренных обращений» указывается тема обращения.

При этом в графе указывается значение «а» или «б» в зависимости от следующих категорий тематики обращений:

«а» – торговые/неторговые операции/условия обслуживания;

«б» – общие вопросы (те, которые не попадают под тематику категории «а»);

«в» - содержат обвинения члена АФД или его работника в подделке документов, мошенничестве, краже или нецелевом расходовании средств получателя финансовых услуг.

В случае если в обращении содержится несколько тем, то в графе указывается обе категории.

2.3. По показателю 3 «Количество рассмотренных претензий²» указывается информация о совокупном количестве поступивших и рассмотренных членом АФД претензий в отчетном периоде

2.4. По показателю 4 «Тематика рассмотренных претензий» указывается тема претензии.

При этом в графе указывается значение «в» или «г», или «д» в зависимости от следующих категорий тематик претензий:

«г» - устранение нарушения (возможного нарушения) положений законодательства РФ;

«д» - устранение нарушения (возможного нарушения) положений базовых стандартов;

«е» - устранение нарушения (возможного нарушения) положений рамочного договора форекс-дилера.

2.5. По показателю 5 «Результат рассмотрения обращений/претензий» указывается совокупный показатель о результатах всех рассмотренных обращений/претензий с разбивкой на результат (удовлетворено/удовлетворено частично/отказано в удовлетворении) рассмотрения членом АФД обращения/претензии.

2.7. По показателю 6 «Проведенные мероприятия в связи с рассмотрением обращения/претензии» указываются сведения о проведенных (предпринятых) членом АФД мероприятий в связи с рассмотрением обращения/претензии.

2.8. Графы должны заполняться соответствующими сведениями. В случае отсутствия значений показателей в соответствующей графе (строке) формы сведений проставляется ноль для числовых показателей и прочерк по символьным показателям.

3. Заключительные положения

1.Настоящий Стандарт является обязательным для исполнения всеми членами АФД.

2.За неисполнение или ненадлежащее исполнение требований, установленных в настоящем Стандарте, член АФД может быть привлечен к дисциплинарной ответственности в порядке, установленном Внутренним стандартом АФД «Система мер воздействия и порядок их применения за несоблюдение членами АФД требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АФД».

3.Все приложения к настоящему Стандарту являются его неотъемлемой частью.

4.Изменения в Стандарт вносятся в соответствии с требованиями и в порядке, установленном Уставом АФД, Положением о Коллегии АФД и иными внутренними документами АФД.

5.Настоящий Стандарт, а также все изменения (дополнения) к нему вступают в силу с момента его утверждения Коллегией АФД.

¹ Для целей заполнения настоящего отчета под обращением понимается - направленное форекс-дилеру получателем финансовых услуг (иным уполномоченным получателем финансовых услуг лицом) заявление, просьба или предложение, касающиеся оказания форекс-дилером финансовых услуг.

² Для целей заполнения настоящего отчета под претензией понимается - 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.

Приложение № 1
к Стандарту «О формах, сроках и порядке представления сведений в
Ассоциацию форекс-дилеров об обращениях и претензиях
получателей финансовых услуг, поступающих членам АФД»

Форма для заполнения сведений членом АФД.

Отчетный период - ____ квартал 201__ г.

1	2	3	4	5	6
Количество рассмотренных обращений	Тематика рассмотренных обращений	Количество рассмотренных претензий	Тематика рассмотренных претензий	Результат рассмотрения обращения/претензии (удовлетворено/не удовлетворено/удовлетворено частично)	Проведенные мероприятия в связи с рассмотрением обращения/претензии

ФИО уполномоченного лица / подпись уполномоченного лица