

<i>(Краткое наименование организации)</i>	<i>(ОГРН)</i>
---	---------------

Сведения о жалобах физических лиц

Номер жалобы	Дата регистрации жалобы	Вид деятельности	Вид продукта	Тематика жалобы	Период события	Канал поступления жалобы	Принятое решение по жалобе	Основание принятия решения по жалобе	Жалоба относится к сфере рассмотрения финансовыми уполномоченным ¹	Номер письма Банка России
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

1. Порядок и сроки составления отчетности в рамках обследования «Сведения о жалобах физических лиц» Отчетность «Сведения о жалобах физических лиц» (далее - отчетность) составляется на ежеквартальной основе следующими участниками финансового рынка:

- профессиональными участниками рынка ценных бумаг, имеющими лицензии на осуществление деятельности по ведению реестра владельцев ценных бумаг, брокерской, депозитарной деятельности, деятельности по управлению ценностями бумагами, деятельности форекс-дилера;
- кредитными организациями, за исключением небанковских кредитных организаций;
- страховыми организациями, за исключением страховых организаций, осуществляющих деятельность исключительно по обязательному медицинскому страхованию;
- негосударственными пенсионными фондами;
- управляющими компаниями инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда и негосударственного пенсионного фонда;
- микрофинансовыми организациями;
- операторами инвестиционных платформ;
- операторами финансовых платформ;
- операторами информационных систем, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов;
- операторами обмена цифровых финансовых активов.

Отчетность направляется в Банк России не позднее последнего рабочего дня месяца, следующего за отчетным кварталом, посредством личного кабинета с использованием функции «ОТВЕТИТЬ» в карточке просмотра входящего письма от Банка России². Отчет направляется без шифрования и архивации в формате .xlsx (Excel)³. Приложение сопроводительного письма не требуется⁴. Название файла должно включать ИНН организации и выглядеть: «ИНН_отчет за N квартал 2025 года», где ИНН – присвоенный ФНС №, N – порядковый номер квартала (1,2,3,4). При превышении числа записей свыше допустимых значений Excel отчет формируется несколькими файлами с последовательной нумерацией «ИНН_отчет за N квартал 2025 года_часть Р», где Р – порядковый номер части отчета.

Форма отчета в Excel направляется участникам обследования письмом Банка России перед началом отчетного месяца.⁵

¹ Жалоба может быть направлена на рассмотрение финансовому уполномоченному в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

² Файл отчета прикрепляется через – «Ответить»/«Заполнить форму»/ «Выбрать файл для добавления». Подписывать файл отчета физической или электронной подписью не требуется.

³ Изменять форму отчета (удалять, добавлять, объединять ячейки и/или столбцы, в том числе ячейки «Краткое наименование организации», «ОГРН»), сканировать или изменять формат файла на *.doc, *.pdf, *.jpeg и другие не допускается.

⁴ В поле «Сопроводительное письмо» личного кабинета указывается произвольный текст о направлении ответ (при необходимости). Номер и дата исходящего письма заполняется согласно правилам регистрации корреспонденции организации. Допускается указание «б/н», при условии соответствия указанными правилами.

⁵ Квартальный отчет направляется участником обследования в ответ на письмо Банка России, отправленное непосредственно перед отчетным периодом. Во избежание ошибок заполнения данных рекомендуется использовать актуальную форму отчета, приложенную к последнему письму Банка России.

2. Общие требования к порядку заполнения.

По показателям отчетности отражается информация в отношении **поступивших в поднадзорную организацию обращений⁶ физических лиц⁷**, - потребителей финансовых продуктов и услуг на действия (бездействия) поднадзорной Банку России организации и (или) ее работников в отношении нарушений требований законодательства Российской Федерации в сфере финансового рынка, нормативных актов и рекомендаций Банка России, базовых стандартов саморегулируемой организации и внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является поднадзорная организация, стандартов деятельности кредитных организаций, внутренних документов, связанных с осуществлением лицензируемого Банком России вида деятельности и регламентирующих вопросы взаимодействия с клиентами, а также по вопросам нарушения права и интересов клиентов поднадзорной организации (далее – жалобы). В показателях отчетности **также отражаются жалобы, направленные Банком России** в поднадзорную организацию для рассмотрения по существу, с указанием номера письма Банка России.

В показателях отчетности **учитываются жалобы** физических лиц и их официальных представителей (в том числе являющихся юридическим лицом, адвокатом или конкурсным управляющим), действующих в их интересах, и полномочия которых оформлены в установленном законом порядке. Запросы и иные обращения с целью получения необходимых сведений (документов) при осуществлении профессиональной деятельности в отчетность **не включаются**.

При заполнении отчетности отражается информация в отношении жалоб, зарегистрированных в отчетном периоде (квартале).

В отчете заполняются поля «Наименование» и «ОГРН». Удаление или незаполнение указанных полей не допускается.

При заполнении отчетности жалобы отражаются по соответствующему виду деятельности, продукту, тематике жалобы. При содержании в жалобе вопросов, затрагивающих несколько видов деятельности, продуктов, тематик, информация заполняется отдельными строками.

При заполнении отчетности включается информация о жалобах, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей финансовых услуг по адресу в пределах места нахождения организации, адресу места нахождения филиала, представительства организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, направленных на адрес электронной почты организации, а также в случае организации приема жалоб дополнительным способом, информацию о котором размещена организацией в местах обслуживания потребителей финансовых услуг, в том числе на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация в отчете отражается с учетом обстоятельств, указанных в жалобе потребителем финансовых услуг.

3. По показателю «Номер жалобы» отражается номер регистрации жалобы в соответствии с внутренним порядком регистрации, действующим в организации.
4. По показателю «Дата регистрации жалобы» отражается дата регистрации жалобы физического лица – потребителя финансовых услуг, поступившей в организацию, информация отражается в формате дд.мм.гггг.
5. По показателю «Вид деятельности» отражается вид деятельности организации, на который поступила жалоба.⁸

Информация по показателям, указанным в настоящем пункте, отражается по следующим видам деятельности:

- брокерская деятельность;
- депозитарная деятельность;
- деятельность по управлению ценными бумагами;
- деятельность форекс-дилера;
- деятельность по ведению реестра владельцев ценных бумаг;
- банковская деятельность;
- страховая деятельность;
- микрофинансовая деятельность;
- деятельность негосударственного пенсионного фонда;

⁶ Обязанность по рассмотрению обращений предусмотрена в связи с вступлением в силу Федерального закона от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее – ФЗ № 442-ФЗ). Обращения, не подпадающие под действие ФЗ № 442-ФЗ не учитываются в отчетности.

⁷ Независимо является ли физическое лицо клиентом организации или нет.

⁸ При обращении в отношении иной организации указывается информация по показателю своей деятельности,

- деятельность управляющей компании инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда и негосударственного пенсионного фонда;
- деятельность оператора инвестиционной платформы;
- деятельность оператора финансовой платформы;
- деятельность оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов;
- деятельность оператора обмена цифровых финансовых активов.

6. По показателю «Вид продукта» отражается вид продукта, на который поступила жалоба. Информация по показателям, указанным в настоящем пункте, отражается по следующим видам продукта:

Для вида деятельности «банковская деятельность»:

- автокредитование;
- потребительское кредитование;
- ипотечное кредитование;
- вклад / депозит;
- банковские карты / банкоматы;
- текущий счет;
- иные банковские продукты и услуги (включая накопительный счет);
- жалобы не поступали.

Для вида деятельности «страховая деятельность»:

- инвестиционное страхование жизни;
- добровольное страхование жизни (страхование заемщика);
- добровольное страхование жизни (за исключением страхования заемщика, нсж и исж);
- накопительное страхование жизни;
- долевое страхование жизни;
- страхование выезжающих за рубеж;
- добровольное страхование от несчастных случаев и болезней (за исключением страхования заемщика);
- добровольное страхование от несчастных случаев и болезней (страхование заемщика);
- добровольное медицинское страхование;
- добровольное страхование средств наземного транспорта (кроме средств железнодорожного транспорта);
- добровольное страхование имущества граждан (кроме транспортных средств, грузов и сельскохозяйственного страхования);
- добровольное страхование гражданской ответственности владельцев средств наземного транспорта (кроме средств железнодорожного транспорта);
- добровольное страхование гражданской ответственности иных видов транспортных средств (железнодорожный, воздушный и водный транспорт);
- добровольное страхование гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам;
- обязательное государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц;
- обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров;
- добровольное страхование предпринимательских и финансовых рисков;
- добровольное страхование грузов;
- обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств;
- иные продукты;
- жалобы не поступали.

Для вида деятельности «микрофинансовая деятельность»:

- предоставление микрозаймов;
- привлечение денежных средств;
- жалобы не поступали.

Для вида деятельности «деятельность негосударственного пенсионного фонда»:

- негосударственное пенсионное обеспечение;
- обязательное пенсионное страхование;
- программа долгосрочных сбережений;

- жалобы не поступали.

Для иных видов деятельности соответствующие виду деятельности продукты:

- услуги оператора информационных систем;
- услуги оператора инвестиционных платформ;
- услуги оператора обмена цифровых финансовых активов;
- услуги оператора финансовых платформ;
- брокерские услуги;
- депозитарные услуги;
- услуги по управлению ценными бумагами;
- услуги по управлению активами;
- услуги форекс-дилера;
- ведение реестра владельцев ценных бумаг;
- жалобы не поступали.

7. По показателю «Тематика жалобы» отражается следующая информация:

Для видов продукта «Автокредитование», «Ипотечное кредитование», «Потребительское кредитование»:

- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов;
- Качество обслуживания;
- Начисления / удержания (комиссий, процентов);
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб, включая размещение информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет));
- Неудовлетворенность рассмотрением обращения (жалобы) клиента;
- Взаимодействие с заемщиками;
- Дистанционное обслуживание / Работа личного кабинета (мобильного приложения);
- Идентификация / Персональные данные;
- Проведение операций;
- Розыск / компенсации / ошибочные платежи;
- Формирование кредитной истории;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Исполнительное производство;
- Реализация госпрограмм / кредитные каникулы;
- Иное (жалобы на банковскую деятельность).

Для вида продукта «Вклад / депозит»:

- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов;
- Качество обслуживания;
- Начисления / удержания (комиссий, процентов);
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб, включая размещение информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет));
- Неудовлетворенность рассмотрением обращения (жалобы) клиента;
- Дистанционное обслуживание / Работа личного кабинета (мобильного приложения);
- Идентификация / Персональные данные;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Иное (жалобы на банковскую деятельность).

Для вида продукта «Банковские карты / банкоматы»:

- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов;
- Качество обслуживания;
- Начисления / удержания (комиссий, процентов);

- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб, включая размещение информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет);
- Неудовлетворенность рассмотрением обращения (жалобы) клиента;
- Дистанционное обслуживание / Работа личного кабинета (мобильного приложения);
- Идентификация / Персональные данные;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Проведение операций;
- Иное (жалобы на банковскую деятельность).

Для вида продукта «Текущий счет»:

- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов;
- Качество обслуживания;
- Начисления / удержания (комиссий, процентов);
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб, включая размещение информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет);
- Неудовлетворенность рассмотрением обращения (жалобы) клиента;
- Дистанционное обслуживание / Работа личного кабинета (мобильного приложения);
- Идентификация / Персональные данные;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Проведение операций;
- Иное (жалобы на банковскую деятельность).

Для вида продукта «Иные банковские продукты (включая накопительный счет)»:

- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов;
- Качество обслуживания;
- Начисления / удержания (комиссий, процентов);
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб, включая размещение информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет);
- Неудовлетворенность рассмотрением обращения (жалобы) клиента;
- Дистанционное обслуживание / Работа личного кабинета (мобильного приложения);
- Идентификация / Персональные данные;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Иное (жалобы на банковскую деятельность).

Для видов продукта «Инвестиционное страхование жизни», «долевое страхование жизни», «добровольное страхование жизни (страхование заемщика)», «добровольное страхование жизни (за исключением страхования заемщика, исж и исж)», «накопительное страхование жизни», «страхование выезжающих за рубеж», «добровольное страхование от несчастных случаев и болезней (за исключением страхования заемщика)», «добровольное страхование от несчастных случаев и болезней (страхование заемщика)», «добровольное медицинское страхование», «добровольное страхование средств наземного транспорта (кроме средств железнодорожного транспорта)», «добровольное страхование имущества граждан (кроме транспортных средств, грузов и сельскохозяйственного страхования)», «добровольное страхование гражданской ответственности владельцев средств наземного транспорта (кроме средств железнодорожного транспорта)», «добровольное страхование гражданской ответственности иных видов транспортных средств (железнодорожный, воздушный и водный транспорт)», «добровольное страхование гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам», «обязательное государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц», «обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни,

здравому, имуществу пассажиров», «добровольное страхование предпринимательских и финансовых рисков», «добровольное страхование грузов», «обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств», «иные продукты»:

- Невозможность заключения договора;
- Изменение договора;
- Расторжение договора;
- Нарушение срока страховой выплаты;
- Несогласие с размером страховой выплаты;
- Нарушение минимальных стандартов обслуживания получателей страховых услуг со страховой организацией (в том числе качество обслуживания);
- Неудовлетворенность рассмотрением обращения (жалобы) клиента;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Проблемы при взаимодействии через ЕПГУ в рамках урегулирования убытков по ОСАГО;
- Неверное применение КБМ;
- Натуральное возмещение;
- Отказ в страховой выплате;
- Иное по урегулированию убытков;
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб, включая размещение информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет));
- Иное.

Для вида продукта «Предоставление микрозаймов»:

- Несогласие с размером задолженности;
- Несогласие с условиями договора;
- Меры поддержки гражданам приграничных и присоединенных территорий;
- Возврат денежных средств за дополнительные услуги;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Взимание комиссий;
- Идентификация заемщика;
- Реструктуризация/ рефинансирование задолженности;
- Списание денежных средств без согласия клиента;
- Уступка прав (требований);
- Превышение предельного размера задолженности и ограничений размеров ПСК, неустойки и дневной процентной ставки;
- Проблемы с погашением (кроме несогласия с размером задолженности);
- Вопросы предоставления кредитных каникул;
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб, включая размещение информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет));
- Вопросы, связанные с Федеральным законом Российской Федерации № 230-ФЗ;
- Мошеннические действия;
- Показатель долговой нагрузки;
- Вопросы, связанные с кредитными историями;
- Неудовлетворенность рассмотрением обращения (жалобы) клиента;
- Иное.

Для вида продукта «Привлечение денежных средств»:

- Деятельность по привлечению денежных средств;
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб, включая размещение информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет));

- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Неудовлетворенность рассмотрением обращения (жалобы) клиента;
- Иное.

Для вида продукта «Негосударственное пенсионное обеспечение»:

- Заключение, изменение, расторжение договора;
- Выплаты негосударственной пенсии / выкупной суммы;
- Размер негосударственной пенсии/выкупной суммы;
- Отказ в выплатах негосударственной пенсии / выкупной суммы/правопреемникам умерших вкладчиков/участников;
- Предоставления сведений по пенсионным счетам;
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб);
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Иное.

Для вида продукта «Обязательное пенсионное страхование»:

- Заключение, изменение, расторжение договора;
- Назначение накопительной пенсии/срочной пенсионной выплаты/единовременной выплаты;
- Несогласие с переходом из СФР (ранее ПФР) в НПФ, между НПФ;
- Размер накопительной пенсии/срочной пенсионной выплаты/единовременной выплаты;
- Выплаты правопреемникам;
- Отказ в назначении накопительной пенсии/срочной пенсионной выплат/единовременной выплаты;
- Предоставления сведений по пенсионным счетам;
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Передача средств пенсионных накоплений при переходах;
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб);
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Иное.

Для вида продукта «Программа долгосрочных сбережений»:

- Выплаты по договору долгосрочных сбережений;
- Предоставления сведений по счетам долгосрочных сбережений;
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Формирование долгосрочных сбережений (включая вопросы заключение / изменения / расторжения договора);
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб);
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Иное.

Для вида продукта «Услуги оператора информационных систем»:

- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов;
- Обеспечение возможности осуществления прав по эмиссионным ценным бумагам, прав передачи ценных бумаг, удостоверенных цифровыми финансовыми активами;

- Совершение / исполнение сделок с цифровыми финансовыми активами;
- Возврат / зачисление денежных средств на номинальный счет оператора информационной системы;
- Качество обслуживания;
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Признание лица квалифицированным инвестором;
- Приобретение активов, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Проблемы с выплатой (перечислением) доходов;
- Вопросы оплаты услуг (тарифы, начисления (комиссии, проценты), возмещения);
- Дистанционное обслуживание / Работа личного кабинета (мобильного приложения);
- Идентификация / Персональные данные;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб);
- Раскрытие информации на официальном сайте;
- Санкционная тематика;
- Иное.

Для вида продукта «Услуги оператора инвестиционных платформ»:

- Качество обслуживания;
- Идентификация / Персональные данные;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб);
- Признание лица квалифицированным инвестором;
- Приобретение активов, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Раскрытие информации на официальном сайте;
- Санкционная тематика;
- Иное.

Для вида продукта «Услуги оператора обмена цифровых финансовых активов»:

- Заключение/исполнение сделок с цифровыми финансовыми активами;
- Качество обслуживания;
- Признание лица квалифицированным инвестором;
- Приобретение активов, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Вопросы оплаты услуг (тарифы, начисления (комиссии, проценты), возмещения);
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Санкционная тематика;
- Иное.

Для вида продукта «Услуги оператора финансовых платформ»:

- Качество обслуживания;
- Идентификация / Персональные данные;
- Зачисление/вывод денежных средств со счета;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб);
- Тестирование неквалифицированных инвесторов;
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;

- Раскрытие информации на официальном сайте;
- Санкционная тематика;
- Иное.

Для вида продукта «Брокерские услуги»:

- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов (за исключением ИИС);
- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие / ведение счета ИИС;
- Вопросы оплаты услуг (тарифы, начисления (комиссии, проценты), возмещения);
- Вопросы совершения сделок и операций с активами клиентов (за исключением вывода);
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб));
- Предоставление отчетов / справок клиенту;
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Сбои/неработоспособность цифровых каналов обслуживания;
- Признание лица квалифицированным инвестором;
- Вывод денежных средств и ценных бумаг;
- Совершение сделок с ценными бумагами, по которым требуется тестирование;
- Приобретение ценных бумаг, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Тестирование неквалифицированных инвесторов;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Раскрытие информации на официальном сайте;
- Санкционная тематика;
- Иное (жалобы на брокерскую деятельность).
- .

Для вида продукта «Депозитарные услуги»:

- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов, внесение изменений в учетные регистры (кроме операций с ценными бумагами);
- Информирование при реализации услуг;
- Операции с ценными бумагами;
- Предоставление информации;
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Корпоративные процедуры (выплаты доходов, голосование, выкуupy, иное);
- Вопросы оплаты услуг (тарифы, начисления (комиссии, проценты), возмещения);
- Сбои/неработоспособность цифровых каналов обслуживания;
- Прием и регистрация документов, относящихся к ведению депозитарного учета;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Раскрытие информации на официальном сайте;
- Санкционная тематика;
- Иное (жалобы на депозитарную деятельность).

Для вида продукта «Услуги по управлению ценными бумагами»:

- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов (за исключением ИИС);
- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие / ведение счета ИИС;
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб));
- Предоставление отчетов / справок клиенту;
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Признание лица квалифицированным инвестором;
- Определение инвестиционного профиля клиента;

- Нарушение запрета на осуществление управления цennыми бумагами и денежными средствами клиента без определения инвестиционного профиля клиента;
- Приобретение ценных бумаг, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Вывод денежных средств и ценных бумаг;
- Совершение сделок с цennыми бумагами, по которым требуется тестирование;
- Идентификация / Персональные данные;
- Вопросы оплаты услуг (тарифы, начисления (комиссии, проценты), возмещения);
- Неисполнение/ненадлежащее исполнение иных документов клиентов;
- Раскрытие информации на официальном сайте;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Санкционная тематика;
- Иное (оказание услуг по управлению цennыми бумагами).

Для вида продукта «Услуги по управлению активами»:

- Предоставление информации;
- Информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб);
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Признание лица квалифицированным инвестором;
- Дистанционное обслуживание/работа личного кабинета;
- Тестирование неквалифицированных инвесторов;
- Раскрытие информации на официальном сайте;
- Предложение дополнительных услуг (в том числе, если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица);
- Санкционная тематика;
- Вопросы управления резервами негосударственным пенсионных фондов;
- Внесение изменений в правила доверительного управления ПИФ;
- Выдача инвестиционных паев;
- Обмен инвестиционных паев;
- Погашение инвестиционных паев;
- Изменение стоимости инвестиционного пая;
- Вопросы, связанные с управлением ПИФ;
- Прекращение ПИФ;
- Собрание пайщиков АИФ;
- Иное (оказание услуг по управлению активами).

Для вида продукта «Услуги форекс-дилера»:

- Заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов;
- Признание лица квалифицированным инвестором;
- Информирование при реализации услуг;
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;
- Раскрытие информации на официальном сайте;
- Приобретение ценных бумаг, предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- Совершение сделок с ценных бумагами, по которым требуется тестирование;
- Тестирование неквалифицированных инвесторов;
- Санкционная тематика;
- Иное (деятельность форекс-дилера).

Для вида продукта «Ведение реестра владельцев ценных бумаг»:

- Открытие/закрытие счетов, вопросы внесения записей в учетные регистры (кроме операций с ценных бумагами);
- Операции с ценных бумагами;
- Корпоративные процедуры (выплаты доходов, голосование, выкупы, иное)
- Вопросы рассмотрения обращений (жалоб) клиента;

- Раскрытие информации на официальном сайте;
- Вопросы оплаты услуг (тарифы, начисления (комиссии, проценты), возмещения);
- Прием и регистрация документов, относящихся к ведению реестра, а также документов, связанных с учетом и переходом прав на ценные бумаги;
- Предоставление информации;
- Санкционная тематика;
- Иное (деятельность по ведению реестра владельцев ценных бумаг).

8. По показателю «Период события» отражается следующая информация:

- Период события, в который наступили обстоятельства, повлекшие направление жалобы в организацию (при возможности определения) в формате I, II, III, IV квартал текущего отчетного года, периоды, предшествующие текущему отчетному году. В случае если определено несколько обстоятельств, повлекших направление жалобы физического лица в организацию, указывается последний из определенных периодов;
- Отсутствует возможность определения (установления) события, которое повлекло направление жалобы в организацию;
- Учет не ведется (отражается, если в организации не ведется учет периода события, повлекшего направление жалобы в организацию, применяется только в рамках проведения обследования).

9. По показателю «Канал поступления жалобы» отражается следующая информация в зависимости от канала, через который осуществлялся приём жалобы в организацию:

- В офисе организации;
- По почте;
- По электронной почте;
- Посредством телефонной связи;
- Путем переписки в чате поддержки в личном кабинете/мобильном приложении;
- Форма обратной связи на официальном сайте организации в сети «Интернет»;
- Путем сбора информации через агента организации;
- Банк России;
- Иное.

10. По показателю «Принятое решение по жалобе» отражается следующая информация:

- жалоба удовлетворена - по жалобе принято решение по удовлетворению всех или части заявленных претензий;
- жалоба не удовлетворена - ни по одной из заявленных претензий не принято решения о её удовлетворении;
- жалоба не рассмотрена – в случае, если срок рассмотрения жалобы не наступил (в том числе в случае продления срока рассмотрения жалобы и (или) запроса дополнительных документов),
- учет не ведется⁹ – в случае если информационные системы организации не содержат информации о принятом решении по результатам рассмотрения жалобы (применяется только в рамках проведения обследования).

11. По показателю «Основание принятия решения по жалобе» отражается следующая информация:
В случае если жалоба удовлетворена:

- выявлено нарушение прав в результате действия (бездействия) организации или её работников,
- клиентоориентированная политика,
- иное;

В случае, если жалоба не удовлетворена:

- отсутствие оснований для удовлетворения,
- необходимость разрешения в судебном порядке,
- иное;

В случае если жалоба не рассмотрена, то поле может принимать значение:

- необходимость предоставления дополнительных документов,
- срок рассмотрения не наступил,

⁹ Признак «учет не ведется» не отражается профессиональными участниками рынка ценных бумаг.

- отзыв жалобы её заявителем;
- иное;
- Учет не ведется¹⁰ - в случае если по показателю «принятое решение по жалобе» отражено «учет не ведется или в случае если информационные системы организации не содержат информации об основаниях принятия решения по жалобе по результатам рассмотрения жалобы» (применяется только в рамках проведения обследования).

12. По показателю «Жалоба относится к сфере рассмотрения финансовым уполномоченным» отражается информация, позволяющая установить возможность направления физическим лицом жалобы на оказавшую ему финансовые услуги организацию финансовому уполномоченному в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и содержит следующие значения:
 - Да – при соответствии жалобы требованиям, установленным Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ для направления финансовому уполномоченному;
 - Нет - при несоответствии жалобы требованиям, установленным Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ для направления финансовому уполномоченному;
 - Учет не ведется - в случае если информационные системы организации не содержат информации соответствия жалобы требованиям, установленным Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ для направления финансовому уполномоченному (применяется только в рамках проведения обследования) или организация не входит в реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, или перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе.
13. По показателю «Номер письма Банка России» отражается информация о номере письма Банка России, которым Банк России пересыпает в соответствии с ФЗ № 442-ФЗ в поднадзорную организацию обращение физического лица для непосредственного рассмотрения по существу, а именно указывается регистрационный номер исходящего письма, установленный Банком России. Информация заполняется только по строкам, для которых по показателю 7 «Канал поступления жалобы» выбран канал «Банк России».
14. Заполнение отчета при отсутствии учета показателей или жалоб за отчетный период.

При полном отсутствии организованного учета показателей или по одному из видов деятельности:

1. В отчете следует заполнить поля «Наименование», «ОГРН»;
2. Показатели № 1-2, 4-5 «Номер жалобы», «Дата регистрации жалобы», «Вид продукта» и «Тематика жалобы» - не заполняются;
3. Показатель № 3 «Вид деятельности» - указывается вид деятельности;
4. Для всех показателей № 6-10 «Период события», «Канал поступления жалобы», «Принятое решение по жалобе», «Основание принятия решения по жалобе», «Жалоба относится к сфере рассмотрения финансовым уполномоченным» - необходимо указать значение «учет не ведется».
5. При наличии жалоб по другому виду деятельности информация вносится, начиная со следующей строки согласно настоящему порядку.

При частичном отсутствии учета по одному из показателей № 6-10 («Период события», «Канал поступления жалобы», «Принятое решение по жалобе», «Основание принятия решения по жалобе, «Жалоба относится к сфере рассмотрения финансовым уполномоченным»):

1. В отчете заполняются поля «Наименование», «ОГРН» и показатели № 1-5 «Номер жалобы», «Дата регистрации жалобы», «Вид деятельности», «Вид продукта» и «Тематика жалобы»;
2. По показателям № 6-10 необходимо указать значение «учет не ведется» для тех показателей, по которым учет не ведется;
3. По показателям № 6-10, по которым учет организован, следует указать соответствующее значение показателя.

При отсутствии в отчетном периоде жалоб:

1. В отчете следует заполнить поля «Наименование», «ОГРН» и показатель № 3 «Вид деятельности».
2. Для показателя № 4 «Вид продукта» следует указать значение «жалобы не поступали».
3. Остальные поля необходимо оставить пустыми.

¹⁰ Признак «учет не ведется» не отражается профессиональными участниками рынка ценных бумаг.