

Рождение традиции

В НОЯБРЕ 2024 ГОДА НАУФОР ВПЕРВЫЕ ПРОВЕЛА КОНФЕРЕНЦИЮ «ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ И НАДЗОР В ЦЕЛЯХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ИНВЕСТОРОВ» В ЭТОМ ГОДУ I СЕССИЯ БЫЛА ПОСВЯЩЕНА ОСНОВНЫМ ПОДХОДАМ К ПОВЕДЕНЧЕСКОМУ НАДЗОРУ И ПРИОРИТЕТНЫМ ОБЛАСТЯМ КОНТРОЛЯ СРО И БАНКА РОССИИ»

Фотографии Павел Перов

Участники: Михаил Мамута (член Совета директоров Банка России, руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России); Алексей Тимофеев (президент НАУФОР).

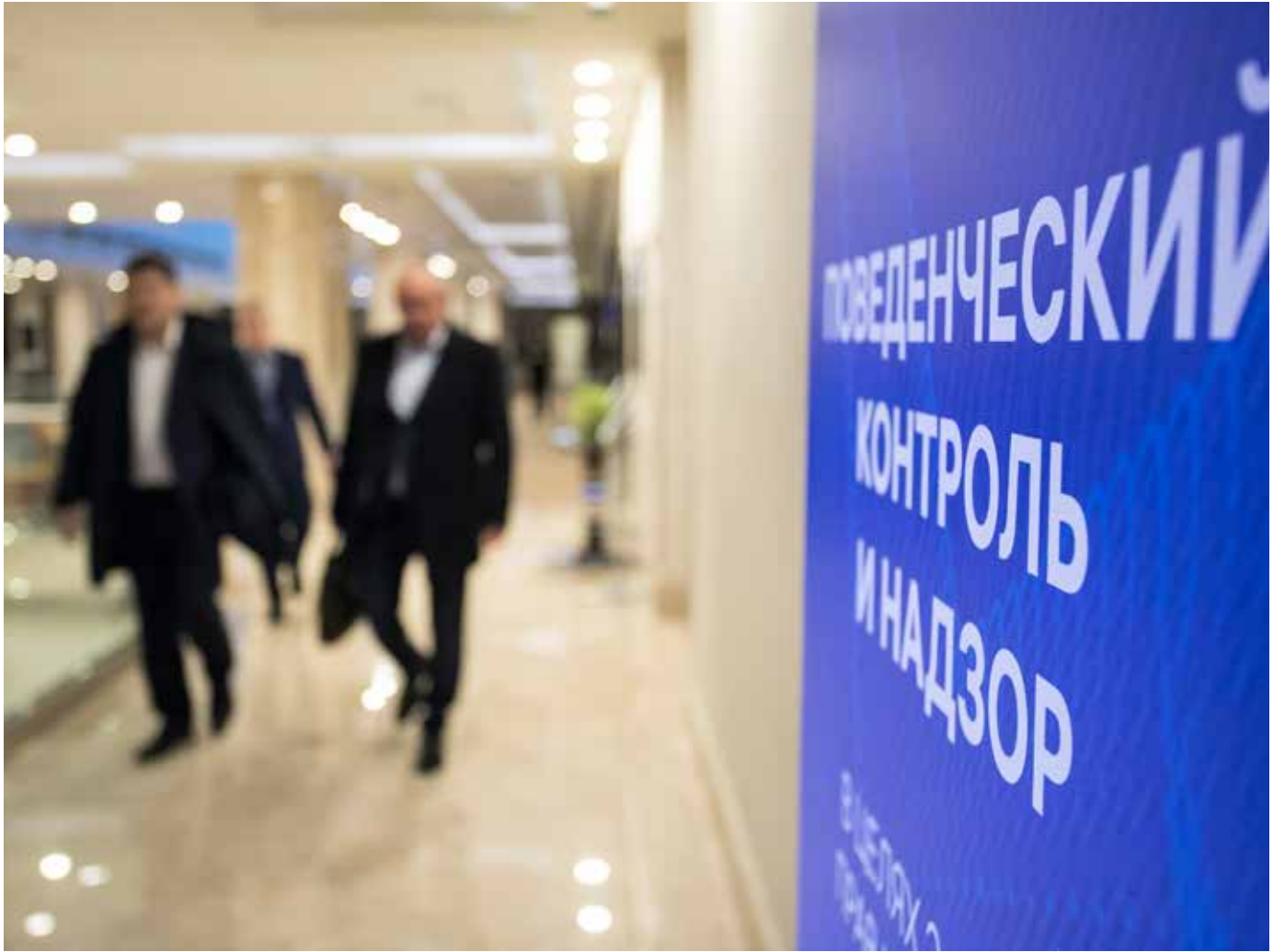
Алексей Тимофеев. Разрешите приветствовать вас от имени НАУФОР на нашей первой конференции, посвященной поведенческому надзору. Мы собираемся сделать ее традиционной. Таким образом, те, кто сегодня пришел, являются свидетелями рождения, я надеюсь, новой традиции. Конференция будет посвящена регулированию и осуществлению контроля за соблюдением требований, которые это

регулирование предполагает. Такое регулирование является одной из важнейших составляющих той роли, которую играют и Банк России, и саморегулируемые организации в отношении индустрии. Поэтому позвольте поздравить присутствующих. Вы будете участниками новой традиции.

Михаил Мамута. Я думал, Алексей скажет: ваши имена будут записаны в специальной книжечке, вы пришли на первый семинар по надзору, это не случайно.

Алексей Тимофеев. Ваши имена уже записаны в специальной книжечке. Поэтому доброе утро.

Наверное, роль моя и Михаила скорее концептуальная. Она должна подвести, что ли, к более кон-



кретным, более полезным, прикладным темам следующих сессий.

И начать говорить об этом общем — о подходах, о концепции, которыми руководствуется Центральный банк — я предложу Михаилу.

Михаил Мамута. Коллеги, доброе утро! Я, во-первых, хочу сказать спасибо НАУФОР и лично Алексею Тимофееву за то, что он решил эту тему серьезно обсудить, это здорово. Потому что мы часто надзор оставляем не то что за скобками, так не

скажешь, но вроде бы всем интереснее развитие рынка, стратегические перспективы на десять лет, на двадцать, на сорок лет. Интересно узнать, и что будет через год. Это действительно очень важно, и без стратегии рынка развивать невозможно. Но, мне кажется, принципиальную роль имеет качество развития — это то, что каждый день происходит внутри самих организаций, когда они конструируют продукты, когда обдумывают способы продаж,

когда они взаимодействуют с клиентами. И самое главное подтверждение качества — это удовлетворенность клиента тем, что он получает.

Когда Банк России начинал выстраивать поведенческий надзор (уже 5–6 лет назад), шла большая дискуссия, каким он должен быть. И мы уже тогда решили, что этот надзор осуществляется в диалоге с рынком, то есть он в значительной степени является консультативным. Мы стараемся использовать консультативный подход ровно столько,

сколько это работает. Мы перестаем им пользоваться и переходим к надзору принудительному, когда консультации не достигают своих целей. Но надо сказать, что в большом количестве случаев консультативного надзора оказывается достаточно.

Тем не менее, естественно, есть и инструменты воздействия на недобросовестные практики, и инструменты, которые в этом смысле (мы сегодня обсудим) выстраиваются регулятором и рынком совместно, потому что они имеют характер совместного применения, ну и, скажем так, с определенным разделением полномочий.

Поведенческий надзор — это хороший пример того, как Банк России взаимодействует с саморегулируемыми организациями для того, чтобы достигать максимального эффекта.

Теперь обо всем подробнее и, может быть, чуть с большим погружением в детали.

Давайте начнем с того, что регулятор видит через призму жалоб, а рынок видит через призму своего взаимодействия с клиентами. Безусловно, даже если визуально посмотреть на то, что было в первом-третьем кварталах 2022 года, 2023-м и 2024-м, все понимают, что санкционный всплеск 2022 года, к счастью, сейчас уже погашен. Но тем не менее небольшой (не очень сильный) прирост жалоб мы видим и в 2024 году тоже по сравнению с 2023-м.

Сначала в разрезе участников. В подавляющем большинстве случаев это жалобы на брокерскую индустрию, затем идут жалобы на депозитарии, ПИФы, регистраторы и доверительное управление.

На что люди чаще всего жалуются? Давайте начну с мисселинга, потому что для регулятора история с мисселингом всегда была, есть и будет наиболее чувствительной с точки зрения

токсичности. Что такое мисселинг, в этой аудитории никому объяснять, наверное, не нужно. Это явление, когда простой продукт (например, депозит) легким движением руки подменяется на что-то более хитрое и сложное, получило на нашем рынке довольно широкое распространение в период предшествующих лет. Мы сразу поставили противодействие мисселингу во главу повестки поведенческого надзора, потому что, наверное, это одно из тех явлений, которое разрушает самое главное — доверие к финансовому рынку, к его инструментам и к самому институту.

Мисселинг опасен тем, что он не сразу реализуется в жалобах. Мы видели неоднократно, что, например, когда человек вместо депозита приобрел паи ПИФа или страховку с инвестиционной составляющей, он часто это понимает далеко не на второй день после того, как приобрел продукт. А понимает, например, через год (в зависимости от срочности депозита), когда приходит погашать депозит и получает обратно не сумму с процентами, а что-то другое. Воздействие мисселинга сильно растянуто по времени. Поэтому мы ориентируемся здесь не только и не столько на жалобы, сколько на результаты контрольных мероприятий Банка России.

Я напомним, что несколько лет назад у регулятора появились новые полномочия (если быть точным, мы можем их применять с 2022 года), связанные с приостановкой продаж токсичных продуктов и требованием обратного выкупа. Вернее, продукт становится токсичным с точки зрения этих норм, если в течение года допущено более одного однородного нарушения, связанного с недостоверным информированием клиента. И мы с 2022 года стали измерять так называемый индекс мисселинга, который проверяется в ходе надзорных мероприятий: контроль-

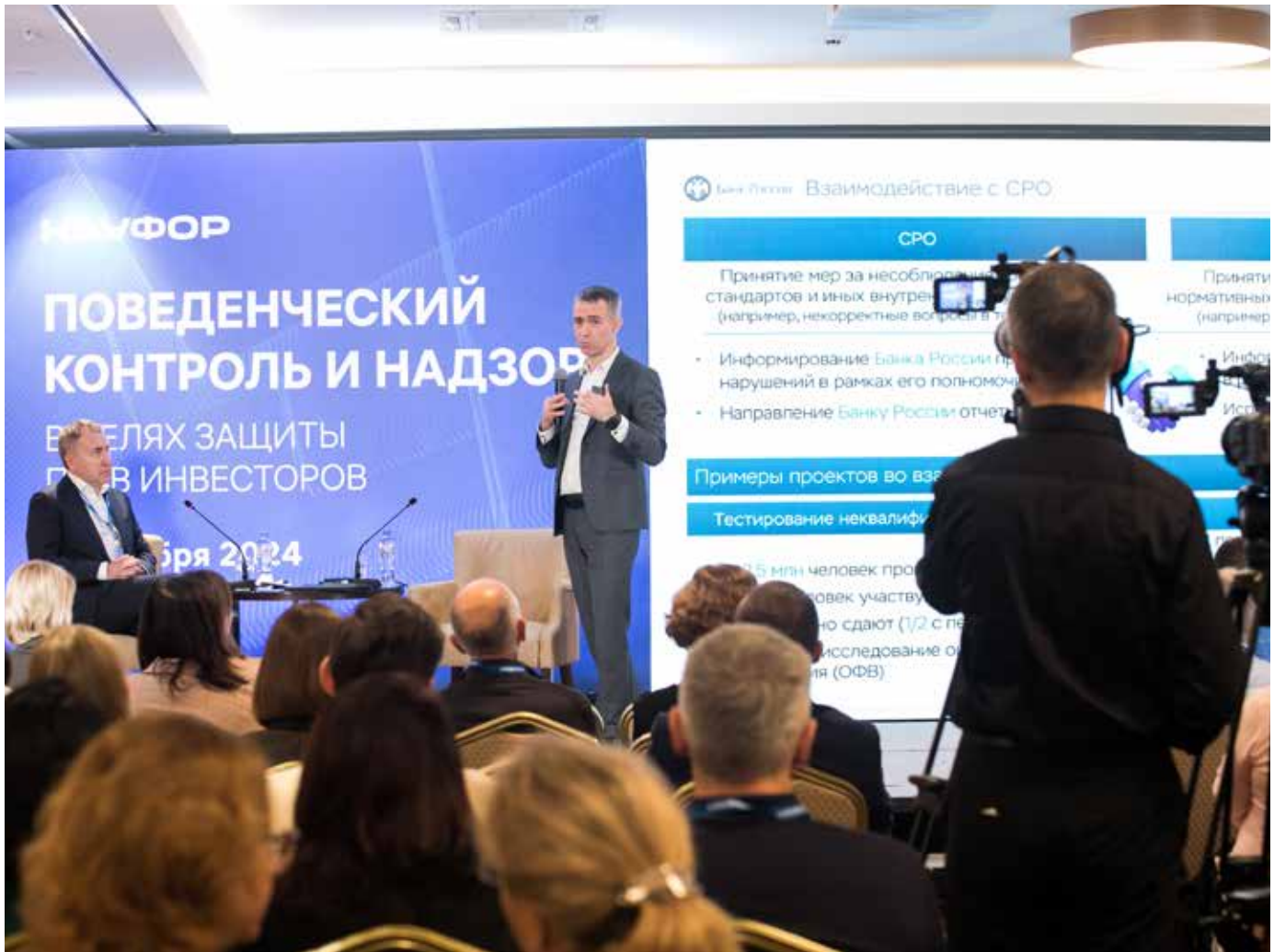
ных закупок, дистанционного надзора и так далее.

То, что вы видите на слайде, нужно рассматривать как позитивную динамику, потому что индекс мисселинга снижается год к году достаточно сильно, и количество жалоб тоже снижается. Поскольку, если мы хотим, чтобы люди осознанно вкладывались в инструменты с пяти-, десятилетним сроком жизни, в долгосрочные пенсионные программы, в долгосрочные инвестиционные инструменты, то уровень доверия должен быть колоссальным.

Наши замеры, связанные, например, с финансовой грамотностью (это сводный комплексный индекс, в нем есть, в том числе, вопросы о долгосрочном видении), говорят о том, что пока этот уровень доверия не так высок, как бы нам хотелось. На него негативно воздействуют многие факторы. Один из этих факторов — это отсутствие уверенности в том, что финансовая индустрия сможет предложить клиенту качественный многолетний продукт, обязательства по которому будут исполнены так, как клиент этого ожидает. И вот над этим, коллеги, надо работать, делать это системно, изо дня в день и, видимо, на протяжении многих лет.

Возвращаясь к тому, что делает Банк России во взаимодействии с саморегулируемыми организациями, когда говорит о поведенческом надзоре. Мисселинг — штука самая неприятная, но далеко не единственная. Потому что поведенческий надзор — это весь периметр отношений финансовой организации с клиентом. Сюда попадает все, что связано с информированием, все, что связано с качеством продукта, и все, что связано с соответствием продукта потребностям клиентов.

Мы сейчас внедряем модель, которая называется «Управление продуктом», или Product Governance. Она пред-



полагает, что перед тем, как вывести продукт на рынок, финансовая организация довольно долго и внимательно тестирует, для кого он предназначен, насколько соответствует потребностям целевой аудитории. И уже после этого этот продукт продает. Этот периметр (или контур) — главное, на что мы смотрим через призму поведенческого надзора.

В чем состоит модель взаимодействия Банка России с саморегулируемыми организациями? У СРО, как мы знаем, есть большой блок своих контрольно-надзорных полномочий,

которые реализуются в основном через стандарты: базовые стандарты и внутренние стандарты. У Банка России основной надзорный блок полномочий вытекает из требований законов и подзаконных актов. Но мы всегда смотрели на стандарты (особенно на базовые стандарты) как, по сути, на продолжение нормативного регулирования. Потому что по силе воздействия, по требованиям, которые закладываются в базовые стандарты, принципиальных отличий нет. Даже меры ответственности здесь схожие. Только, например, в СРО они дисциплинарные, а у Банка

России они в большей степени административные. Но тяжелые последствия (будь то исключение из СРО за системное нарушение стандартов или воздействие со стороны Банка России) для организаций примерно одинаковые.

Когда мы взаимодействуем с саморегулируемыми организациями (в данном случае, с НАУФОР), то информацию, которую дает нам НАУФОР о нарушении стандартов, естественно, учитываем в поведенческом риск-профиле. Потому что мы осуществляем поведенческий надзор не сплошным образом, не смотрим

за всеми одинаково. Во-первых, это бессмысленно, ну и ресурса не хватит, но самое главное, это не соответствует нашему подходу. А подход здесь очень простой: чем лучше организация работает с клиентами, чем меньше на нее жалоб, чем меньше информации от СРО, что она что-то нарушает, тем меньше к ней внимания со стороны регулятора. Поэтому организации, которые находятся в зеленой зоне поведенческого надзора, мы, скорее всего, вообще никак не беспокоим, кроме периодического анализа отчетности и других показателей. Чем хуже обстоит дело с жалобами, чем больше негативной информации мы получаем от СРО, тем, естественно, больше внимания уделяем такой организации в риск-ориентированном поведенческом надзоре. Там идет градация: зеленая зона, желтая зона, оранжевая и красная. В красную зону лучше не попадать, в оранжевую желательнее не попадать, лучше всего находиться в зеленой зоне, это понятно.

А дальше, в зависимости от того, в какой периметр поведенческого надзора попадает организация, ей уделяется растущее количество внимания, ну и, естественно, это означает растущее административное давление. В этом есть еще один элемент логики: делать обман экономически невыгодным, потому что административное давление тоже имеет свою цену. Думаю, что все, кто работает в «горячем» периметре, это хорошо понимают.

Теперь скажу о том, что мы сделали совместно с СРО, и что, мне кажется, действительно очень круто. Это все, что связано с тестированием неквалифицированных инвесторов, это хороший пример совместной работы. Все вопросы, связанные с тестированием, разрабатывались совместно и утверждаются базовым стандартом. Вклад индустрии в то, что стандарты именно

такие, велик. Это хорошо, потому что стандарты были выработаны практикой и практически оценены перед тем, как внедряться.

Как пример. Если мы, например, проверяем, как организация проводила тестирование, и видим, что она его вообще не проводит в тех случаях, когда должна, то это нарушение требований закона, и тогда меру применяет Банк России. А если тестирование было проведено, но неправильно, то есть было нарушено положение базовых стандартов, то это уже ответственность СРО. И мы постоянно обмениваемся этой информацией. Это не должно быть секретом, наоборот, мы хотим, чтобы этот обмен стал как можно более качественным, оперативным в обоих смыслах. Это позволяет видеть все, что связано с деятельностью организации, в едином периметре.

Мы также активно работаем вместе с рынком над ключевыми информационными документами, или КИДами. Сегодня они разработаны и внедрены уже по 35 различным продуктам (это и массовые, и сложные продукты рынка ценных бумаг).

Кстати, почему так важны КИДы? Поведенческая экономика, которой мы сегодня уделяем довольно много внимания, говорит о том, что разным категориям людей нужен разный тип информации. Кто-то реально любит вчитываться в детали, он будет читать стостраничный документ, анализировать его, но таких людей достаточно мало. Большинство хочет получать очень компактную, понятную и не избыточную информацию. Сочетание компактности и в то же время полноты — это то, что мы пытаемся закладывать в КИДы. Кроме того, обычно используются цветовые маркировки риска (картинки, если можно так выразиться), простые, понятные приемы. И чем проще и распространеннее про-

дукт, тем проще должен быть КИД. Но регулятор старается придерживаться единой с рынком логики, и, как нам кажется, постепенно это получается.

Что касается тестирования, то последние, на мой взгляд, достаточно показательные данные говорят о том, что тестирование работает. 12,5 млн человек его прошло на сегодня, примерно 1 млн человек ежеквартально успешно сдают тест. Успешно проходит тестирование не так много людей, то есть примерно 1/3, из них половина — с первого раза. Мы системно не ограничиваем количество попыток, но есть определенные требования к тому, как это происходит. И, как нам представляется, многие люди, не прошедшие тестирование, отказываются от приобретения сложных инструментов, начинают с более простых. Чего мы, собственно, и хотели бы.

Два слова про новации. Вы знаете, что сейчас идет активная работа над появлением института гарантирования прав розничных инвесторов, размещающих средства на ИИС 3 типа. Законопроект в работе, регулятор и рынок совместно этим занимаются. Думаю, что, когда такая система появится, она будет дополнительным аргументом в пользу выбора долгосрочных инструментов инвестирования. Потому что все-таки наличие такого механизма, как система гарантирования, это дополнительный плюс, связанный с возможностями привлечения клиентов.

Завершая, я хотел бы буквально два слова сказать про новое законодательство, связанное с квалификацией розничного инвестора. Вы знаете, что закон, над которым Банк России работал вместе с рынком, вместе с НАУФОР, был принят на прошлой неделе во втором и третьем чтениях. Вчера он был рассмотрен на комитете Совфеда и поддержан. Соответственно, затем будет иметь

место понятная процедура: подпись президента, опубликование. И 180 дней для того, чтобы подготовиться к его вступлению в силу, в том числе тщательно проработать всю нормативную базу, вытекающую из закона.

Я приглашаю НАУФОР к совместной работе. У нас сложилась добрая традиция делать это в партнерстве, по-моему, весьма успешная.

Коллеги, обратите на этот закон серьезное внимание. Он, с одной стороны, сильно меняет архитектуру квалификации (я готов отвечать на вопросы, но сейчас в детали вдаваться не буду), меняет однозначно правильным образом. Потому что он делает квалификацию более осмысленным процессом, построенным не на формальных критериях, а на критериях, подразумевающих оценку реальных знаний, опыта и, скажем так, иных характеристик, подразумевающих связь с квалификацией человека.

Но при этом, с другой стороны, меняется и периметр того, что доступно неквалифицированному инвестору. В этот периметр попадают определенные категории ЗПИФов, которые мы еще дополнительно обсудим. Возвращается часть структурных продуктов с защитой капитала: в основном это различные облигации с плавающим доходом по тем формулам расчета, которые предусмотрены законом. Регулятор, как вы знаете, к структурным продуктам относился всегда достаточно консервативно, потому что были не очень хорошие прецеденты в прошлом. Но, вероятно, тот подход, который мы сейчас выработали к перечню структурных продуктов с защитой капитала, достаточно сбалансирован. Потому что это понятные продукты, с понятными формулами расчета, с понятными базовыми активами, которые могут и, наверное, будут интересны определен-

ным категориям неквалифицированных инвесторов. В том числе, с точки зрения расширения возможностей для диверсификации портфелей, что, безусловно, немаловажно в текущих условиях. И эти структурные продукты потребуют, вероятно, нового теста, потому что существующие тесты не учитывают все особенности. Вот над чем надо будет поработать совместно в ближайшее время.

Коллеги, дорогу осилит идущий. Я хочу всех, кто внимательно относится к этой теме, поблагодарить за ваше отношение. Поверьте, оно окупится сторицей. Не всегда мгновенный доход перевешивает долгосрочную выгоду, которую приносит лояльный клиент, который действительно доверяет организации. Вот давайте вместе продолжим работать над повышением доверия к финансовому рынку.

Спасибо.

Алексей Тимофеев. Михаил, спасибо.

Теперь, наверное, моя очередь. Я в своем выступлении постараюсь раздать ключи для понимания распределения юрисдикции Банка России и саморегулируемой организации; а также тех подходов, которыми НАУФОР руководствует в нашей контрольной практике.

Именно об этом буду говорить.

Во-первых, очень важно понять, что ни закон о Центральном банке, ни закон о саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка не дают четкого разделения между юрисдикциями Центрального банка и саморегулируемой организации. Вряд ли могло быть иначе. Более того, я считаю это скорее достоинством, чем недостатком, хотя в обозримом будущем, наверное, НАУФОР вместе с Центральным банком предстоит эту границу провести более четко.

Тем не менее на практике уже сложилось несколько принципов, которыми руководствуется и Центральный

банк, и НАУФОР. Во-первых, саморегулируемая организация осуществляет регулирование (и, таким образом, контроль) в области поведенческих отношений, а именно взаимодействия между индустрией и ее клиентами. Во-вторых, контролирует соблюдение базовых и внутренних стандартов. Это означает, что Центральный банк не контролирует соблюдение базовых и внутренних стандартов, однако в случае обнаружения признаков нарушения базовых и внутренних стандартов при осуществлении надзора за соблюдением требований нормативных актов он сообщает об этом саморегулируемой организации. НАУФОР, в свою очередь, в том случае, если осуществляя контроль за соблюдением стандартов, обнаруживает нарушение нормативных актов, сообщает об этом Центральному банку.

В настоящее время в контрольной юрисдикции НАУФОР 11 базовых и 18 внутренних стандартов. В ряде случаев мы имеем дело со смешанной юрисдикцией, когда о том и о другом высказываются и нормативный акт, и стандарт. Я надеюсь, что мы однажды сумеем более четко разграничить нашу юрисдикцию, но пока такое смешение юрисдикций драматического характера, на наш взгляд, не носит.

Стоит, наверное, обратить внимание на различия в стиле нормативных актов и стандартов. Для стандартов в целом характерна больше абстрактность, и это основа для осуществления так называемого регулирования на основе принципов, для которого, на наш взгляд, саморегулируемая организация лучше всего приспособлена.

Наилучшим примером такого рода является Кодекс деловой этики НАУФОР. То, что в названии этого документа используется слово «этика», не должно никого вводить в заблуждение. Это такой же стандарт, как и прочие, а значит, он



обязателен для соблюдения и предполагает ответственность в случае его нарушения, но более абстрактен, чем прочие стандарты. Мы руководствуемся тем, что в том случае, если есть более конкретные стандарты, то применяем такие более конкретные стандарты. Но в том случае, если более конкретного стандарта нет, мы руководствуемся Кодексом деловой этики НАУФОР.

Стоит упомянуть еще один регулятивный инструмент, используемый в практике НАУФОР: это обзоры и практики контроля. Некоторые их воспринимают как рекомендации,

и действительно, там есть кое-где несколько рекомендаций. Однако в целом обзор контрольной практики отражает толкование базовых и внутренних стандартов НАУФОР со стороны контрольного подразделения и Дисциплинарного комитета НАУФОР, которыми эти структуры руководствуются при применении стандартов. Если там есть рекомендации, то только для того, чтобы показать компании возможные пути избежать того, что в этих обзорах контрольной практики названо нарушением.

НАУФОР проводит с точки зрения периодичности, что ли, два вида проверок — плановые и внеплановые. Плановые проверки по закону проводятся не реже одного раза в пять лет. Задачей плановой проверки является выявление нарушения системного характера, которое создает условия для массового нарушения. Поэтому такие проверки не являются и не должны являться внезапными, мы заранее предупреждаем о проведении плановых проверок накануне, еще до начала года, в течение которого соответствующая плановая проверка будет проводиться. Это, во-первых.

Во-вторых, плановые проверки проводятся по приоритетным областям контроля. Дело в том, что ни у Центрального банка, ни у НАУФОР надзорные ресурсы не бесконечны, и нужно фокусироваться на том, что кажется наиболее важным и актуальным в соответствующий момент. Кроме того, требования разных нормативных актов и стандартов различаются по своей важности, и если мы будем уделять большое внимание мелочам, то можем упустить более важные нарушения.

Ну и, наконец, те или иные нарушения кажутся наиболее актуальными в тот или иной момент времени. Этим НАУФОР также руководствуется, когда определяет, на чем следует сфокусироваться при осуществлении плановых проверок. А определяем мы приоритетные области контроля совместно с Центральным банком. Сейчас этих приоритетных областей контроля немало, их 48. И то, что некоторые из них оказались в сфере смешанной юрисдикции, о которой я упоминал, свидетельствует о том, что они одинаково важны и для НАУФОР, и для Центрального банка.

Что касается внеплановых проверок, то здесь мы применяем риск-ориентированный подход. Внеплановые проверки являются тематическими по видам деятельности. Они так же, как плановые, в целом посвящены контролю нарушений в области приоритетного контроля, и, таким образом, являются способом проводить проверки чаще, чем раз в пять лет, но уже в зависимости от социального и рыночного веса компании.

Риск-ориентированный подход, применяемый НАУФОР, как я уже сказал, основан на рыночном и социальном весе компаний, имея в виду, что в нашей юрисдикции находится взаимодействие индустрии и ее клиентов, основан на количестве клиентов

и количестве жалоб, которые подаются на компанию. Компании с числом клиентов менее 2 тысяч, по существу, избегают дополнительных видов проверок и проверяются только раз в пять лет. Компании с числом клиентов от 2 тысяч до 20 тысяч (таких компаний 39) подвергаются ежегодной проверке. Компании с числом клиентов более 20 тысяч (таких компаний 55) подвергаются тематической проверке не менее чем два раза в год.

На проверки по видам деятельности мы выходим, если обнаруживаем рост числа жалоб на компанию, тут также учитывается доля от общего количества клиентов компании. О количестве жалоб на компанию мы судим из предоставляемой отчетности. Это не только жалобы, адресованные в НАУФОР, это жалобы, адресованные в конкретную компанию, и узнаем мы об этом из отчетности, которая предоставляется компаниями в НАУФОР.

По правде говоря, пользоваться этим критерием нам пока не приходилось, но это и не странно, потому что (это было видно в презентации Михаила) общее количество жалоб на индустрию относительно невелико.

Особо стоит остановиться на проверках в форме «контрольной закупки» и на основании жалоб. Есть нарушения, которые могут выявляться, только если мы проследуем клиентским путем. И вот почему мы, чем дальше, тем больше, развиваем именно эту форму осуществления проверок. Здесь, наверное, стоит заметить, что плановые проверки, тематические проверки и проверки по видам деятельности в основном сфокусированы на приоритетных областях контроля. Тогда как проверки в форме «контрольных закупок», проверки на основании жалоб не ограничены приоритетными областями проверок и, таким образом, расширяют зону контроля НАУФОР до всех вообще требований ее стандартов.

Несколько слов по поводу регулирования на основе принципов, о котором я уже упоминал. Вопрос о регулировании на основе принципов несколько не нов, и он особенно актуален для финансового рынка как одной из наиболее динамичных областей экономики. На финансовом рынке спрос на такое регулирование выше, чем в других отраслях. Классический пример о скорости хорошо подчеркивает разницу между так называемым регулированием на основе правил и регулированием на основе принципов.

Но очень важно подчеркнуть, что в самом общем смысле регулирование на основе принципов предполагает более абстрактные правила и в том, и в другом случае. И это делает деление условным. Речь идет о правилах. Просто в одном случае мы говорим о регулировании на основе принципов, там используются абстрактные правила. Условно, говорится, что не следует ездить на высокой скорости. А в том случае, когда мы говорим о регулировании на основе правил (более конкретных, более детальных правил), то там как бы должна быть названа конкретная цифра: следует придерживаться скорости не более XYZ километров в час.

Стоит заметить, что регулирование на основе принципов становится тенденцией, и мы видим, что это используется также в практике Центрального банка и зарубежных регуляторов все больше и больше. Для саморегулируемых организаций это является наиболее естественным способом осуществления регулирования и контроля.

Почему мы так считаем? Ну, во-первых, потому что регулирование и контроль на основе принципов, по существу, является оценкой соблюдения лучших практик. А формулировать лучшие практики работы индустрии нужно, и лучше всего с этим справляется сама индустрия. Это, во-первых.

Во-первых, сам институт саморегулируемой организации заключается в том, что ее органы формируются индустрией. Ее Дисциплинарный комитет формируется индустрией, правила оценки тех или других нарушений определяются самой индустрией, механизм обжалования определяется самой индустрией. Таким образом, основа доверия к этому очень тонкому инструменту — регулированию и контролю на основе принципов — вырабатывается самой индустрией.

Почему регулирование на основе принципов важно? Идея регулирования на основе принципов основана на описании желаемого результата, а не способов его достижения. Детальные правила иногда мешают инновациям. И даже в том случае, если инновации, новые бизнес-модели, новые подходы к продажам соответствуют целям, для достижения которых разработаны детальные правила, то сами детальные правила таким инновациям могут мешать. Для регулирования на основе правил характерна регуляторная горячка. Если выясняется, что правила не решают задач, для которых предназначены, или устаревают, их нужно постоянно менять.

Ну и, наконец, принципы, в отличие от правил, невозможно обойти. Здесь невозможно то, что называется «креативным соблюдением», когда игра словами позволяет избежать соблюдения конкретного правила. Но в том случае, если идет речь о принципе, обойти принцип нельзя.

Стоит оговориться, что регулирование на основе принципов никогда не будет доминирующим. Я думаю, что будет происходить сочетание регулирования на основе правил (то есть использование более конкретных требований) и более абстрактных правил. Просто потому, что во многих случаях более конкретные правила не только более полезны, но и возможны. Поэтому сочетание регулирования на основе принципов и регулирования на основе правил — это есте-

ственный, я думаю, результат эволюции регуляторного и контрольного, в том числе, процесса.

Я не буду останавливаться на статистике контроля НАУФОР по данным первых трех кварталов этого года. Мы, скорее всего, воспроизведем те же статистические результаты нашего контроля, что и в прошлом году. Это свидетельствует о нормальном функционировании механизма в относительно нормальных рыночных обстоятельствах. Михаил упоминал 2022 год как необычно тяжелый для надзорных, контрольных подразделений Центрального банка и саморегулируемых организаций. Сейчас контроль уже носит обыденный, что ли, рутинный характер.

Напоследок я скажу об особенностях мер ответственности, которые применяются НАУФОР. По существу, ответственность, которая применяется НАУФОР, является административной (как и применяемая Центральным банком). Она называется дисциплинарной. Но юристы знают, что термин «дисциплинарная» привычен для трудового законодательства и необычен во всех остальных случаях. Какая разница, да? Вот по своей природе дисциплинарная ответственность или является, или близка к ответственности административной. Она основана на обязательном членстве в саморегулируемой организации и, таким образом, необходимости подчиняться правилам, установленным в саморегулируемых организациях.

НАУФОР (и другие саморегулируемые организации) не могут привлекать к гражданско-правовой ответственности. Однако должен сказать, что, хотя не знаю таких случаев, но допускаю, что суд может счесть стандарты саморегулируемой организации деловым обыкновением и в этом случае применить их при рассмотрении гражданско-правовых споров.

НАУФОР как СРО, в отличие от других многих зарубежных саморегулируемых организаций, к гражданско-пра-

вовой ответственности привлекать не может. Но мы можем судить о том, что происходит в случае, когда на основании жалобы НАУФОР начинает проверку. И если происходит отзыв жалобы, на основании которой мы начали проверку, то это, скорее всего, свидетельствует о том, что стороны (компания и ее клиент) свой конфликт урегулировали. И клиент, скорее всего, получил желаемую им компенсацию. Таким образом, НАУФОР как бы содействует разрешению гражданско-правовых споров. Это часто происходит в нашей практике.

НАУФОР применяет только три санкции: это замечание (наименьшая из санкций); это предупреждение, что в следующий раз за подобное нарушение будет наложен штраф до 1 млн рублей; это собственно штраф. Ранее санкциями считались также требования об устранении нарушений. Но очевидно, что это не является само по себе санкцией, это является иной мерой административно-дисциплинарного воздействия, которая может применяться одновременно с применением санкций.

Стоит заметить, что в НАУФОР также есть механизм исключения, и это наиболее сильное из наказаний, которое мы можем использовать. Дисциплинарный комитет НАУФОР может дать соответствующую рекомендацию Совету директоров. Решение же на этот счет относится к юрисдикции Совета директоров.

В нашей практике случая исключения из членства в Ассоциации пока не было. Только потому, что в одном случае, когда Дисциплинарный комитет дал рекомендацию об исключении нашего члена, компания-нарушитель предпочла добровольно покинуть Ассоциацию, прежде чем ее дело было рассмотрено Советом директоров. А в другом случае член НАУФОР добровольно покинул ассоциацию в одном только предвидении возможности того, что Дисциплинарный комитет даст такую рекомендацию.

Штраф 1 млн рублей — это много это или мало? Ну, во-первых, эта мера может применяться только в тех случаях, когда нарушение повлекло причинение вреда.

Во-вторых, способ применения относится к усмотрению Дисциплинарного комитета. На практике Дисциплинарный комитет применяет эту меру по совокупности нарушений. Но теоретически может применять ее за каждое из нарушений. А часто мы сталкиваемся с тем, что речь идет сразу о нескольких нарушениях, и если комитет применяет штраф по совокупности, то, на мой взгляд, это мягко. Если бы комитет применял эту меру за каждое нарушение, это было бы довольно жестким и серьезным наказанием. Даже применение за каждое нарушение штрафов, меньших по сумме (до 500 тысяч рублей в тех случаях, когда нарушения грубыми не кажутся), тоже является наказанием весьма жестким.

В любом случае мы исходим из того, что эта мера не должна носить карательный характер, то есть разрушать бизнес компаний. Мера должна соотноситься с масштабом бизнеса компании. Но в то же время она не должна быть настолько мягкой, чтобы позволять откупиться от НАУФОР, уплатив соответствующий штраф.

Дисциплинарный комитет формируется Советом директоров, и с этого года он стал иметь менее административный профиль: в нем уменьшилось количество представителей НАУФОР, а вот независимых членов стало больше. Дисциплинарный комитет порой не соглашается с контрольным подразделением НАУФОР.

Если нарушитель не согласен с решением Дисциплинарного комитета, он может обжаловать его в Совете директоров НАУФОР. В Совете директоров создан Комитет по обжалованию решений Дисциплинарного комитета, который предварительно рассматривает решение Дисциплинарного комитета, общается с нарушителем и дает рекомендации самому Совету директоров по поводу наи-

более целесообразного решения Совета директоров.

В целом же НАУФОР считает, что исправить важнее, чем наказать. И очень многие из нарушений, которые мы выявляем в контрольной практике, в том случае, если они не причинили вред, или этот вред малозначителен, или если такие нарушения устранены до вынесения их на Дисциплинарный комитет, рассмотрения в Дисциплинарном комитете избегают.

На этом я свое выступление завершаю.

Уважаемые коллеги, мы приглашаем вас на следующие сессии, которые будут, я полагаю, более конкретными. Наша с Михаилом более общая сессия поможет вам понять, о чем будет идти речь на следующих сессиях.

Михаил Мамута. Здесь присутствуют представители и Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, и главной инспекции Банка России. Думаю, что мои коллеги действительно более подробно расскажут о проблематике, с которой мы сталкиваемся, укажут, на что участникам рынка надо обращать особенное внимание. Но я повторюсь еще раз, коллеги: наша общая задача — не наказать за нарушения, а предотвратить их наступление.

И хотел бы дать совет, вот именно совет, я бы даже сказал, совет регулятора: если вы собираетесь вывести на рынок продукт, который у вас внутренне вызывает сомнения, ну придите к регулятору и спросите. Мы не будем это делать официально надзорной историей, но свои замечания или комментарии выскажем. Возможно, это поможет избежать проблем в будущем.

И, Алексей, не забывай, действуют 19-МР. [Методические рекомендации Банка России по управлению финансовым продуктом от 27 декабря 2023 г. №19-МР]. Я знаю, что многие участники финансового рынка к ним активно присоединяются. И мы договорились,

что НАУФОР станет, по сути, одной из первых СРО, которая эти рекомендации будет переносить в базовые внутренние стандарты. Вот это, коллеги, очень важная история. Потому что управление продуктом есть комплексный взгляд на его жизнь, начиная с этапа проектирования и заканчивая этапом завершения договорных отношений с клиентом (и постдоговорных тоже).

Так что всем большое спасибо еще раз за внимание и интерес к этой теме. Я согласен с Алексеем, надо сделать мероприятие регулярным. Наверняка жизнь будет каждый год подкидывать повод, о чем поговорить.

И, коллеги, всем хорошей работы сегодня.

Спасибо еще раз. □





Строго по профилю

На конференции НАУФОР «Поведенческий контроль и надзор в целях защиты прав инвесторов» состоялась сессия II. Основные нарушения при взаимодействии с клиентом

Фотографии Павел Перов

Участники: Сергей Колганов (заместитель руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России); Петр Ломакин (начальник Управления поведенческого надзора за субъектами рынка ценных бумаг Банка России); Антон Савушкин (вице-президент НАУФОР).

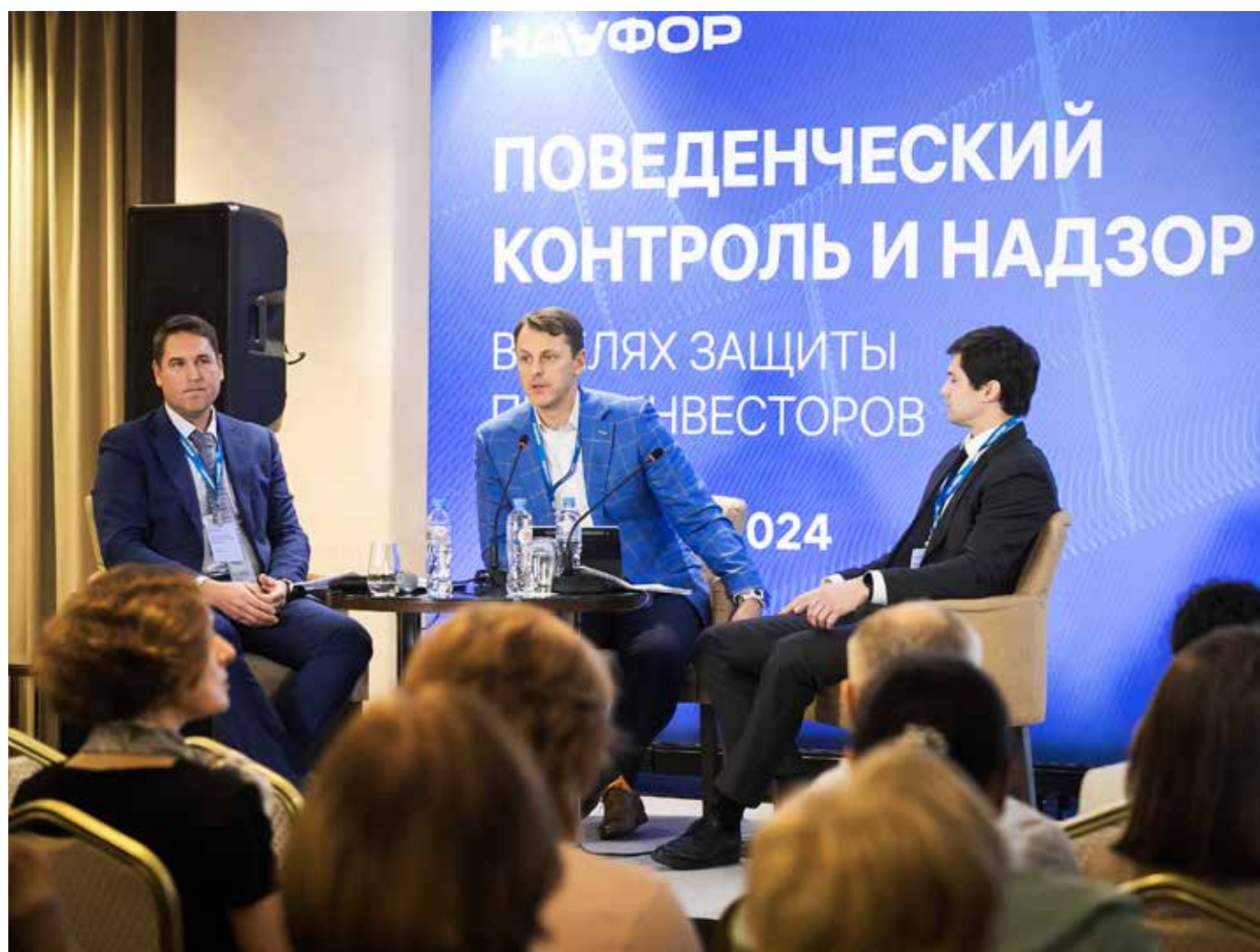
Антон Савушкин. Коллеги, я рад вас всех приветствовать. Меня зовут Антон Савушкин, я являюсь вице-президентом НАУФОР, курирую Управление контроля. Мы начинаем сессию, которая посвящена нарушениям при взаимодействии с клиентами.

Я рад приветствовать среди наших докладчиков Сергея Владимировича Колганова (заместителя руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России) и Петра Николаевича Ломакина (начальника Управления поведенческого надзора за субъектами рынка ценных бумаг).

Первое слово я предоставляю Сергею Владимировичу.

Сергей Колганов. Антон, спасибо. Коллеги, доброе утро!

Как уже сказали предыдущие спикеры, это, наверное, первая конференция, где собрались те, кто



владеет матчастью. И у нас будет более содержательный разговор не только про стратегию, а и про настоящее время: как мы подходим к проверкам, какие видим недостатки. Моя презентация будет иметь еще небольшую теоретическую часть. Не совсем теоретическую, наверное, а нормативно-регулятивную. Антон Савушкин расскажет больше про работу НАУФОР, а Петр Ломакин про Банк России, приведет уже практические примеры. Наши коллеги из ГИБРа непосредственно выходят на контактные проверки, так что, думаю,

расскажут много интересного. Уже в кра- сках.

Давайте перейдем к тому, как Банк России строит свою надзорную деятельность, какие подходы исповедует.

Количество поднадзорных организаций большое, только членов НАУФОР — порядка 650. При этом в регулярном надзоре у Банка России около 90 организаций. Михаил Валерьевич Мамута уже рассказывал о том, как регулятор подходит к риск-профилированию. Собственно, выбор

этих организаций строится, исходя из риск-профилирования. Исходя из того, в какую компания попала зону (оранжевую, желтую): от этого зависит количество проверяемых мероприятий, их глубина и объем.

Существуют плановые и внеплановые виды проверок. Проверки Главной инспекции Банка России тоже могут быть и плановыми, и внеплановыми. Плановые определяются при риск-профилировании: когда организация попадает в тревожный риск-профиль,

она включается в плановую проверку. Внеплановые — это если вдруг неожиданно выявляются триггеры, которые говорят о том, что компанию необходимо срочно включить в проверку.

Если по результатам проверки выявляются нарушения, есть разные виды мер воздействия. Михаил Валерьевич уже говорил о том, что мы исповедуем в первую очередь консультативный надзор: то есть наша задача исправить, а не наказать. Соответственно, лестница строится, исходя вначале из более мягких мер, которые призывают организацию исправиться самостоятельно, с переходом к более жестким, императивным мерам.

Какие это меры? Во-первых, письма с рекомендациями. Письма с рекомендациями могут в себя включать, в том числе, о чем говорил Алексей Тимофеев, скажем так, выводы Банка России, основанные на определенных принципах. То есть когда мы видим: организация формально, может быть, соблюдает требования, но, исходя из духа закона и определенных принципов, явно обходит нормы, то Банк России в письмах с рекомендациями предлагает исправить текущую ситуацию. Это могут быть и прямые нарушения закона, но когда они не очень жесткие. Потому что когда происходят очень жесткие нарушения, то здесь уже активнее включаются императивные нормы.

Следующая мера: надзорные встречи с руководством. Сегодняшняя конференция очень важна, в том числе, потому что позволяет обратить внимание на конкретные вещи. Все участники рынка получают письма Банка России с рекомендациями. Хотелось бы отдельно акцентировать, что это не просто письмо, которое мы решили направить от скуки, а это некий первый этап, это призыв к тому, чтобы участник рынка доброволь-

но исправил ситуацию. На первом этапе мы очень часто от писем с рекомендациями переходили на следующую ступень, потому что эти письма воспринимались как такой как бы совет Банка России, не обязательный, просто дружеский. На самом деле это не так.

Надзорные встречи с руководством. Когда ситуацию необходимо эскалировать, мы приглашаем непосредственно руководителей, обозначаем свою позицию и аргументируем ее дополнительно, если это необходимо.

Следующий этап — это требования об устранении нарушений, недопущении нарушений и штрафы. Когда первые два этапа не сработали, позицию регулятора не приняли, соответственно, мы переходим уже к императивным нормам.

Четвертый этап — привлечение к административной ответственности. Он не всегда на самом деле четвертый, иногда он включается первым в силу того, что нарушены императивные нормы, а при этом Административный кодекс не такой гибкий, как инструментарий Банк России. Поэтому здесь мы зачастую лишены возможности включить консультативный надзор, сразу привлекаем к административной ответственности. Но, опять же, там тоже есть вариативность: с учетом обстоятельств и мало-значительности нарушения возможно снижение штрафа.

И, наверное, последнее, но ключевое — это ограничение продаж и обратный выкуп. Пока что мы ни разу к этой мере не прибегали, надеюсь, что и не придется. Поскольку повторных однотипных нарушений в течение года не было. Но такой инструментарий есть, и при необходимости мы им будем пользоваться.

То, что я сейчас озвучил — это в основном индивидуальные меры. И есть системные меры. Мы, по-моему, с прошлого года проводим ежегодную встречу

с рынком, где Банк России рассказывает о некоторых итогах, видении на будущее и подходах, которые мы хотели бы реализовывать.

Системной мерой являются, во-первых, информационные письма и рекомендации для всего рынка, когда мы видим, что практика присуща не одному участнику, может распространяться или уже получила определенное распространение.

Далее, системой мерой являются публикация обзоров неприемлемых практик. На сайте Банка России вы можете найти такой раздел, и мы вас призываем его регулярно мониторить. Потому что если мы такие практики публикуем, то это сигнал для участников рынка: если у вашей бизнесовой части есть желание внедрить эти практики в своей организации, то надо этому препятствовать. Потому что следующим этапом, так или иначе, будут меры воздействия и необходимость менять бизнес-подходы.

Далее следуют нормативные акты и изменения в федеральный закон: когда регулятор понимает, что ни рекомендации, ни взаимодействие с рынком в рамках консультативного надзора не работают, необходимо менять закон и вводить императивные нормы.

На следующем слайде мы отобрали некоторые примеры предметов превентивного надзора. В предыдущей сессии Алексей Тимофеев и Михаил Валерьевич Мамута обсуждали разграничения между Банком России и СРО. Вот здесь на слайде — несколько примеров того, что находится в периметре Банка России. Это лишь небольшая часть, потому что по мере выхода новых требований законодательства и нормативных актов зоны надзора, естественно, расширяются. Какие-то предметы находятся в постоянном контроле и мониторинге, какие-то уже отработаны (где регулятор видит, что нарушение



уже носит, скажем так, фрагментарный характер, очень редкий). Но при этом основные зоны вы видите.

Главный фокус — это информирование, центром внимания является миссинг, но и другие предметы также являются важной областью контроля и надзора.

Как строится риск-ориентированный подход, на что мы опираемся? Здесь мы попытались изобразить своего рода айсберг. Жалобы наверху, потому что жалобы — это, по сути, уже реализовавшийся риск. Нарушение может реализоваться не в моменте, а через какое-то время, когда человек не получил причитающийся

доход или обнаружил, что он обладатель не вклада, а какого-то другого инвестиционного продукта. В общем, жалобы — это важный источник.

Внизу изображено то, что Банк России использует в качестве триггеров для риск-ориентированного подхода и для проверок (плановых и внеплановых). Безусловно, это мониторинг всей, скажем так, социальной сферы: это и средства массовой информации, и любые социальные сети, в том числе форумы, из которых мы можем получить необходимую информацию о тех или иных недостатках, с которыми клиент сталкивается при взаимодействии с организацией.

Клиентская база здесь используется для расчета сигнальных индикаторов. Анализ договоров тоже присутствует, потому что клиенты далеко не всегда обладают знаниями, достаточными для того, чтобы проанализировать и понять, насколько правомерны те или иные положения [клиентского договора].

Запуск новых бизнес-моделей, продуктов. Мы видим уже, что некоторые организации информируют Банк России о планах выпуска какого-то достаточно сложного продукта: чтобы мы заранее могли обсудить недостатки этого продукта, чтобы в последующем избежать излишних издержек, не перестраивать IT-инфраструктуру и так далее. Это

хорошая практика, она вполне себе является одним из элементов управления продуктами. Планы продаж, изменение агентской сети, в общем, вся бизнес-модель, если она претерпевает какие-то изменения, тоже является фокусом внимания регулятора.

Теперь про мисселинг. Это, наверное, небольшой анонс того, что будут говорить коллеги дальше. Наши коллеги из Главной инспекции непосредственно при проведении контрольных мероприятий ведут и аудио-, и видеofиксацию. Они расскажут в красках, как это на самом деле происходит.

Каковы сейчас основные нарушения при продаже продуктов? По-прежнему менеджеры используют различные, скажем так, словесные интервенции, чтобы склонить инвестора к приобретению продукта, чтобы убедить его, что этот продукт обладает теми же защитными характеристиками, что и банковский вклад. Иногда даже используют формулировку «это лучше, чем вклад». Иногда это проявляется не в одном офисе, а в нескольких. Такое может свидетельствовать о том, что это определенная политика гарантирования дохода, что недопустимо.

Нарушения допускаются и при страховании. Здесь тоже используются формулировки «это застраховано даже лучше, чем в АСВ». Иногда говорят, что компания создана под эгидой Центрального банка, поэтому тут вообще никаких рисков не может быть. Таких вещей надо избегать. Поэтому здесь ваша задача — смотреть скрипты продаж, выстраивать процессы, которые позволяют периодически проверять работу офисов (в том числе, агентов).

И, переходя к управлению продуктом, для чего это вообще создается? Цель – это выстроить разумный баланс между основной целью (получением прибыли и ее максимизации) и удовлетворением

непосредственно потребностей клиента и соблюдением его интересов. Это важно, поскольку позволяет обеспечить стабильность финансового рынка и доверие. Потому что без доверия рост финансового рынка невозможен.

Что содержат Методические рекомендации Банка России 19-МР, которые были направлены участникам рынка? Принципы управления продуктом стимулируют финансовую организацию разрабатывать и реализовывать продукт, который соответствует определенной целевой аудитории. То есть если продукт разработан для определенной группы клиентов, то надо выстроить систему, как определять профиль клиента, для того чтобы продукт достигал целевой аудитории. И надо не просто выпустить продукт, а дальше смотреть его жизненный цикл: насколько оправданы гипотезы относительно него, насколько правильно была определена целевая группа и насколько она удовлетворена этим продуктом.

Ну и собственно принципы управления: системность подхода финансовой организации, непрерывность, ответственность в поведении, риск-ориентированный подход и клиентская ценность. Также, безусловно, полнота и корректность информации — это основная вещь, потому что она позволяет клиенту правильно принять решение, то есть получить ту необходимую информацию, которая позволит ему сделать осознанный выбор.

Здесь я свою теоретическую часть закончу и передам слово Петру.

Спасибо, коллеги. Если будут вопросы, отвечу. А теперь, наверное, самая интересная часть: Петр уже расскажет непосредственно кейсы.

Антон Савушкин. Спасибо.

Петр Ломакин. Я хотел бы остановиться на тех кейсах, которые являются непосредственно нарушением законо-

дательства и по итогам которых Банк России применяет меры надзорного реагирования. В том числе, направляем предписания, выносим штрафы. А также рассмотреть те кейсы, которые являются недобросовестными практиками и по факту которых сотрудники регулятора встречаются с компаниями, дают рекомендации и в дальнейшем думают над тем, чтобы закрепить это в законодательстве.

Одним из примеров нарушения является раскрытие информации об изменениях в регламентах. Сначала Банк России выпустил рекомендательное письмо, поскольку мы увидели на рынке практику, что клиенты вообще не понимают, какие вносятся изменения. Зачастую их уведомляли за два рабочих дня, причем просто публиковали два регламента: старый и новый. Регламент объемом 200 страниц прочитать за два дня просто невозможно. Поэтому рекомендовали раскрывать информацию минимум за 10 рабочих дней, причем чтобы была раскрыта не только новая версия регламента, но и какие конкретно изменения вносились. Это клиентоориентированный подход. Затем эти рекомендации были внедрены в регулирование.

Указание в этом году вступило в силу, теперь эти требования являются обязательными. Поэтому в случае несоблюдения этих норм применяются меры реагирования. У тех организаций, которые добросовестно исполняли рекомендации, практически не встречается таких нарушений.

Что мы чаще всего выявляем? Что тарифы раскрываются не за 10 рабочих дней, а за два рабочих дня. Может быть, кто-то по старой практике публикует их за два рабочих дня. При этом мы часто видим, что публикуют не за 10, а за 9, например, рабочих дней. Это связано с неправильным прочтением нормы. Поэтому мы издали еще рекомендации,

как правильно считать. Вот, например, если опубликован новый регламент с изменениями, тогда после этой даты должно пройти полных десять рабочих дней, а изменения вступят в силу уже на следующий день, то есть между этими датами двумя должно пройти десять дней.

Еще мы выявляли, что отсутствует раскрытие внесенных изменений. Новый регламент есть, а сами изменения (что конкретно внесено) не описаны. Выявляли также «зеркальные» случаи: изменения опубликованы, но нет самого нового регламента. Случаются нарушения самого срока раскрытия. Ну и при раскрытии новой редакции удаляются прошлые редакции. По закону все-таки нужно, чтобы все редакции хранились на сайте. Соответственно, в случае нарушений мы здесь применяем меры надзорного реагирования.

Еще одним направлением, где мы часто выявляем нарушения (это тоже находится в фокусе внимания), является предоставление информации. Вообще, большинство проблем, так или иначе, связано с информированием. Коллеги уже отмечали, что информирование у нас вообще во главе угла, когда речь идет о защите прав инвесторов.

Соответственно, какую проблему здесь мы выявляли? Идет разделение компетенций между СРО и Банком России, наибольшие риски мы видели в сфере предложения в офисах финансовых организаций каких-то услуг. Поэтому КИДы, касающиеся предложения в офисах банков, регламентированы на уровне нормативного акта, регулятор следит за соблюдением этого акта.

В частности, бывают случаи, когда информационный документ предоставляется клиентам в комплекте с другими, а по нормативам он должен предоставляться перед остальными документами. Тоже нарушением является, когда одной

подписью подписывается весь пакет документов. Инвестор сначала должен ознакомиться (в том числе, под подпись) с КИДом, а затем уже ему должны предоставлять остальные документы.

Выявляли случаи, когда содержание и форма не соответствуют Указанию регулятора. В приложении к Указанию содержится четко регламентированная форма, причем не допускается как удаление позиций из этой формы, так и добавление. Выявляли случаи добавления, и организации говорили: «Да что плохо-го? Мы добавили туда еще одну страничку про тарифы». Но в том и суть этого КИДа, что там содержится основное. Не больше и не меньше. Поэтому любое изменение формы, в том числе удаление пунктов, является нарушением.

Также выявляли случаи, когда в электронной форме отсутствовала возможность поиска, копирования или сохранения документа. Однако есть требование, что все эти функции должны обеспечиваться. Если у финансовой организации нет технической возможности, то логично сначала обеспечить техническую возможность это все делать, а затем уже предлагать финансовый инструмент.

Еще одним нарушением являлась ситуация, когда КИД вообще не предоставлялся. Собственно, в 192 законе прописано: если информация не предоставляется либо искажается, это (в том числе) является основанием для применения мер в соответствии с КоАПом, но и для применения мер, описанных в законе. Которые предусматривают, что если нарушения совершались неоднократно, то следует обязать кредитную организацию направить обязательную оферту либо приостановить продажу таких продуктов. Соответственно, отсюда наши рекомендации: давать инвестору КИД нужно до предоставления остальных документов, подписывать его также отдельно, форму

не менять, а сохранять в соответствии с Указанием, обеспечивать технические возможности поиска, копирования информации, ну и, соответственно, предоставлять сам КИД, потому что это наиболее грубое нарушение.

Следующая выявленная проблема — квазиагентские схемы. Мы условно так назвали практику, когда клиент приходит в банк открывать депозит, а уходит с договором, например, доверительного управления. Мы спрашиваем организацию, какой заключен договор, если КИД там не был предоставлен, например. А организация говорит: «Да это вообще не договор поручения, они просто консультируют». Больше того, иногда включают положение о том, что банк не вправе подписывать от имени профучастника какие-то документы. Но фактически такое подписание происходит. Кроме того, вознаграждение банка зависит от того, сколько клиентов привлечено таким образом, и мы видим здесь нарушение. Потому что в 39 законе четко сказано: если привлекаются клиенты, то кредитная организация может привлекаться только на основании договора-поручения (если она заключает договоры с клиентами).

Дальше, если происходит предложение такого договора, то должны исполняться требования законодательства в части информирования. Если эти требования будут нарушаться, то у Банка России есть основания для применения мер к профучастнику. Потому что профучастнику установлена обязанность при взаимодействии через поверенного информировать инвестора об условиях договора. Соответствующие требования есть и к кредитным организациям. В случае нарушений применяются меры в соответствии со 192-м и 86-м законами.

Исполнение предписаний: здесь мы часто встречаем несоблюдение сроков. В предписании четко указано: предо-

ставить документы до определенного числа. Мы видим, что не направляются ходатайства, при этом не направляются и документы.

Рекомендуем в таком случае, если у финансовой организации есть объективные обстоятельства (например, слетела подпись или отсутствует должностное лицо именно сегодня), направлять в Банк России ходатайство о продлении. Мы, как правило, удовлетворяем его, если это разумные сроки. А в случае, если не соблюдается срок, у регулятора возникает обязанность по применению мер.

Часто выявляем случаи неполноты принимаемых мер по устранению допущенных нарушений. Банк России указывает в предписании пять, допустим, нарушений, а меры принимают (и направляют регулятору соответствующий документ) по трем нарушениям. Ненаправление информации по двум остальным нарушениям тоже будет нарушением и основанием для применения мер.

Также хотел обратить внимание: направляются предписания не только об устранении нарушений, но и о принятии мер по недопущению. И если организация направляет регулятору информацию о том, какие меры она приняла до того, как Банк России выявил нарушение, это не является надлежащим исполнением предписания. Потому что, выявив нарушение, мы полагаем, что принятые меры недостаточны, организация должна принять дополнительные меры и, соответственно, направить отчет о них в Банк России.

Больше того, не все меры по недопущению получается принять одномоментно в сроки, указанные в предписании. В таком случае организация может написать, какие меры у нее запланированы, создать «дорожную карту» по исправлению ситуации. Чтобы мы не следили дополнительный запрос, целесообразно направлять регуля-

тору информацию сразу по достижению сроков реализации мероприятий. Потому что предписание находится на контроле в Банке России, при наступлении определенных сроков мы будем направлять запрос, как реализованы меры, которые запланировала компания.

Еще одно нарушение — проведение тестирования. Вообще тестирование — это инструмент, который (как и институт присвоения статуса квалифицированного инвестора) позволяет существенно обеспечить защиту инвесторов. Эти инструменты оберегают от сделок, которые непонятны инвестору. Поэтому здесь Банк России надзирает совместно с СРО. Мы выявляем нарушения и в ходе контрольных мероприятий, и, больше того, нам помогают даже коллеги из Ассоциации финансовой грамотности: волонтеры ходят в финансовые организации и говорят, где есть зоны риска. Бывает, что подсказывают правильные ответы. Соответственно, если будут такие нарушения, то, учитывая, что верхнеуровневые требования прописаны в законе, при их нарушении регулятор будет принимать меры. Детализация — это уже компетенция СРО.

Тем не менее, что мы видим в нарушениях? Например, сотрудник дает бланк для тестирования, где все ответы на вопросы уже проставлены. В законе сказано, что тест решается путем ответа на вопросы клиента, а вовсе не сотрудника финансовой организации. Соответственно, если такое выявляется, то мы будем применять меры реагирования, в том числе в соответствии с КоАПом.

Также выявляли нарушения, когда сделка совершается вообще без тестирования, хотя инструменты подлежали обязательному тестированию. Казалось бы, настроить программу на то, чтобы обеспечить невозможность исполнения

таких сделок, достаточно просто. Тем не менее, такие случаи мы выявляли.

И, конечно, регулятор выявлял нарушения в части окваливания, хотя сейчас их уже меньше. Но, тем не менее, здесь бывают как нарушения, так и неприемлемые практики. Очень часто используются ненадлежащие документы: например, нет необходимого образования, тем не менее, статус присвоен; или использован аттестат, который с определенной даты недействителен. Очень часто не соблюдаются даже требования по имущественному цензу

Также видим неприемлемые практики с инструментом окваливания. Это когда человеку подсовывают бумажку на основании того, что он имеет определенную сумму денежных средств, он подписывает этот документ и, естественно, приобретает потом сложные инструменты, которые не понимает. С этим мы боремся в рамках того законопроекта, о котором сказал Михаил Валерьевич.

Далее переходим к неприемлемым практикам, граничащим с нарушениями. Выявляли случаи, когда человек приходит в офис финансовой организации с намерением заключить договор, ему там говорят: «Подпишите документы с помощью простой электронной подписи и назовите код». Что здесь плохого? Человек соглашается, ведь ему предлагают разумные доводы, но он не знает, что именно подписывает. Ему приходит эсэмэска, где написано «проверочный код» и какие-нибудь несколько цифр, которые он называет сотруднику. Он не знает, что подписал, к сожалению, не один документ, а сразу серию. Например, договор оказания финансовых услуг, КИД, договор на дополнительные услуги, соглашение по обработке персональных данных, соглашение на получение рекламы. Мы ужаснулись, когда увидели тот пакет документов, который клиент подпи-



сал, один раз назвав сотруднику код из несколько цифр. Естественно, мы здесь сразу выдали рекомендации, как необходимо поступать: предоставлять документы по форме для ознакомления отдельно от иных документов. Кстати, здесь будет нарушением, если инвестор подписал одним действием и КИД, и брокерский договор. Клиент должен сам вводить код, не называть кому-то, а вводить лично и видеть всю информацию, которая у него всплывает в личном кабинете. И, безусловно, когда приходит sms с кодом, инвестор должен знать хотя бы краткое название того документа, который он подписывает. На наш взгляд, это очень важно.

С еще более подробными рекомендациями можно ознакомиться на сайте Банка России.

Еще одна проблема — инвестирование заемных средств. Тоже недобросовестная практика. К счастью, мы ее выявляли не так часто. Но, к сожалению, все-таки мы ее увидели. Финансовая организация предложила клиенту оформить кредит для того, чтобы инвестировать заемные денежные средства. Мы раньше работали в этом направлении в рамках программы финансовой грамотности, объясняли людям, что нельзя брать кредит, чтобы потом его инвестировать. Но когда кредит с такой целью выдает сама финансовая организация,

это, конечно, абсурдно. Естественно, здесь решение одно: такое не предлагать. Больше того, клиента надо информировать о рисках, если подразумевается, что он мог занять средства для инвестирования, пусть даже не в организации, а у физических лиц.

Привлечение клиентов информацией о доходности. Еще одна проблема, которую мы видим: клиента привлекают тем, что показывают ему процент вероятного дохода крупным шрифтом. Но не показывают, что это за доход, как он рассчитан, за какой период (если это историческая доходность). Здесь мы тоже дали рекомендации о том, что инвестору необходимо доводить информацию о



доходе: за какой период и как он рассчитывается, какая была динамика. И, безусловно, надо делать акцент не исключительно на доходности. Наоборот, необходимо говорить, что доход в будущем никак не гарантирован. Если разговаривать только о доходе, не информируя о рисках, то, безусловно, клиент может принять неправильное решение. Это тоже является неприемлемой практикой, с которой мы боремся.

Ну и договор комплексного обслуживания. Тоже тематика достаточно частая. Это когда человек одновременно заключает и договор банковского обслуживания, и договор на брокерское обслуживание, депозитарное обслуживание.

Здесь самое главное, чтобы сам человек соглашался на это, чтобы из договора было понятно, что именно он подписывает. Здесь могут возникать проблемы и с ИИСами потом, и с тем, что, как правило, абонентской платы сейчас нет, но это не гарантия того, что она не будет введена в последующем. Мы видим жалобы в этом направлении. Вроде ничего страшного в том, что инвестор заключил комплексный договор. Но если он не знает об этом сначала, а узнает потом, то у него возникает огромное недоверие к финансовой организации, к рынку в целом. Он жалуется регулятору на то, что его в самом начале отношений с финансовой организацией, по сути, начали

обманывать. Надо просто рассказать инвестору, какой именно договор он заключает, прояснить вопрос абонентской платы. Естественно, если регулятору поступают жалобы такого плана, то для нас это определенный сигнал для проверок и особого внимания к этой компании.

Еще один кейс — несоблюдение рекомендаций Банка России при расторжении договора. Мы выявляли случаи, когда человек может дистанционно заключить договор, а вот дистанционно расторгнуть не может, подать заявку на погашение паев тоже не может, вернуть денежные средства не может. Это тоже нехорошая практика, здесь нужно обеспечить симметричность. Если инве-

стор пришел на обслуживание дистанционно, дайте ему возможность так же дистанционно и выводить средства, и расторгать договор. Это будет хорошая практика.

В целом есть много направлений, которые касаются именно клиентоориентированности. Например, клиента информируют о том, что он самостоятельно до конца года должен подать в ФНС заявление на получение налоговых вычетов, чтобы получить право на эти вычеты, если он трансформировал ИИС 2 типа в ИИС нового типа. Сейчас эта обязанность лежит именно на клиенте. Поэтому мы поддерживаем практику, когда финансовые организации доходчиво объясняют клиенту, что ему необходимо сделать. Это один из примеров клиентоориентированности, который нам нравится на рынке.

На этом хотел закончить выступление. Регулятор видит нарушения, но на рынке также реализуются и хорошие примеры.

Антон Савушкин. Петр, спасибо. Сергей, спасибо.

Я полностью согласен с вашим посылом, что с информированием клиента об услугах и инструментах есть проблемы, это мы видим на реальных примерах, о которых я готов рассказать. Я в своей презентации как раз и делаю упор именно на живых примерах, которые являются недобросовестными практиками и ведут к нарушению базовых и внутренних стандартов. Эти примеры не надо повторять, их надо всячески избегать. Поделюсь с вами живыми примерами из контрольной практики.

Вначале хотел сказать о требованиях, связанных с предложением финансовых инструментов. Есть внутренний стандарт, который указывает на принципы при предложении финансовых инструментов. Во-первых, это недопустимость навязывания финансового инструмента.

Второй, очень важный принцип — это обеспечение надлежащего информирования о предлагаемом инструменте. Напомню, что внутренний стандарт описывает конкретную структуру и состав информации, которая должна предоставляться при предложении финансового инструмента.

Также хотел обратить ваше внимание на само определение предложения. Предложение — это адресованная определенному лицу (либо кругу лиц) информация, направленная на побуждение к приобретению определенных инструментов.

Наверное, самое основное — это вопрос, что именно является побуждением. Готов вам продемонстрировать два примера. Примеры не содержат конкретных предложений по приобретению конкретного финансового инструмента, однако имеют обороты, которые в той или иной степени побуждают клиента к приобретению финансового инструмента.

Мы, конечно же, не говорим о том, что предложение — это плохо. Это абсолютно нормальная рыночная практика. Однако стоит не забывать о том, что после предложения клиент должен получить всю необходимую информацию о финансовом инструменте. И вот это как раз является самым важным.

Что мы выявляли в рамках контрольных закупок? Были случаи, когда клиентский менеджер обращал внимание клиента на (в нашем случае) акции «Аэрофлота», используя обороты «некоторым своим клиентам я уже купила (или купил)». Также есть пример, когда клиентский менеджер обращает внимание на финансовый инструмент, сообщая, что сам он следит за ценой этого инструмента и при достижении определенной цены сразу его покупает. Незамедлительно.

Организация говорила проверяющим (при дальнейшем обсуждении): «Мы

не делали предложение». Однако мы считаем, что такие фразы, как «спешите купить», «рекомендую своим друзьям это купить» или «я уже купила», являются формой как раз побуждения клиента к совершению сделки с конкретным финансовым инструментом. Такие ситуации мы считаем предложением, и в этих случаях клиентский менеджер обязан был предоставить клиенту необходимую информацию о конкретном финансовом инструменте в соответствии с внутренним стандартом. Если предложение делается, то очень важно обращать внимание на предоставление информации по финансовому инструменту.

Следующий пример, также живой: нарушения, связанные с предоставлением информации о лице, оказывающим финансовую услугу. Что здесь интересно и на что нужно обратить внимание: клиент обратился в банк, в данном случае банк выступал в роли агента и предлагал финансовые инструменты другой организации. Клиент готов был, помимо заключения договора банковского вклада, приобрести также продукты другой организации. Однако он не понимал (и ему не объяснили), что приобретение этих продуктов связано с заключением договора с другой организацией. Он об этом узнал только тогда, когда получил sms-информирование, в котором все-таки было указано наименование другой организации. Хочу обратить внимание на то, что при продаже продуктов третьих лиц очень важно информировать клиента именно о том, с какой организацией заключается договор, и подробно предоставлять все условия заключения такого договора.

Следующий пример связан, на наш взгляд, с очень важной проблемой — проблемой информирования о рисках. Важной почему? Потому что клиенту необходима информация о тех рисках, с которыми он может столкнуться при либо инвестировании, либо использова-

нии услуг в рамках деятельности организации. Здесь будет несколько примеров.

Хочу напомнить, что есть два вида предоставления этой информации: в дистанционном формате и в формате живого общения. Напомню также, что требованием базового стандарта в данном случае брокер обязан до заключения договора предоставить клиенту декларацию о рисках именно тем способом, которым заключается сам договор. То есть, если клиент приходит в офис и заключает договор на бумаге, то и декларация о рисках также должна быть предоставлена на бумаге.

В контрольной практике НАУФОР были случаи, когда клиент (в данном случае лицо, которое проводило контрольную закупку) обращался в офис брокера и в рамках взаимодействия даже просил предоставить информацию о рисках. Клиентский менеджер, мотивировав в данном случае тем, что декларация является достаточно объемным документом и печатать его затратно, просто повернул экран и сказал: «Вот смотрите, здесь есть риск операционный, здесь есть риск технологический...» и так далее. В итоге, конечно, клиенту не предоставили всю информацию, хотя что может быть проще, чем распечатать декларацию. Декларацию можно разместить либо на стенде, либо иметь у каждого клиентского менеджера и в случае взаимодействия с клиентом просто предоставить ее и дать время на ознакомление.

Следующие примеры нарушений очень распространены и опять же выявляются в рамках контрольных закупок, в рамках живого взаимодействия с клиентским менеджером при заключении договора в офисе организации.

Клиент хочет заключить договор брокерского обслуживания. Клиентский менеджер предлагает ему заполнить анкету и подписать заявление о присоединении к регламенту. В этом заявлении есть «галочка», которую проставляет клиент, под «галочкой» фраза: «Подтверждаю,

что до подписания настоящего заявления в полном объеме ознакомился...» или «ознакомлен с рисками, связанными с заключением данного договора». При этом сам клиентский менеджер в рамках взаимодействия с клиентом не предоставляет тому никакую информацию. Это, конечно же, является нарушением, и мы достаточно остро реагируем на такие случаи.

Скажу больше: Дисциплинарный комитет НАУФОР принимает достаточно серьезные решения в рамках таких нарушений. Поэтому мы считаем, что предоставление информации о рисках является важным и с точки зрения клиента, и с точки зрения организации. Почему? Потому что мы сейчас фиксируем жалобы от клиентов, которые, например, потеряв в инвестициях, вспоминают о том, что их не уведомили о рисках. Они пишут, что вот я при инвестировании потерял деньги, при этом при заключении договора меня не проинформировали о рисках. И по факту, когда мы начинаем проверку (мы не можем не провести такую проверку), то не можем получить подтверждения, в том числе от организации, о том, что было должное информирование о рисках. То есть анкета подписана, клиент проставил галочку о том, что он ознакомился. Но при этом подтверждения о том, что до заключения договора была предоставлена соответствующая информация, нет, компания не может это подтвердить. Это является в какой-то степени регуляторным риском для компании. При этом хочу отметить, что если бы компания проводила, например, фиксацию взаимодействия с клиентом, то снизила бы риски, связанные с претензиями клиентов. Неплохо было бы (хоть это и не требование законодательства, не требование стандартов) иметь видео-, или фото-, или аудиофиксацию взаимодействия с клиентом. Это снижает риски уже для компании, поэтому прошу обратить на это внимание.

Следующее нарушение касается навязывания. Здесь опять же примеры из нашей надзорной практики.

Клиент при оформлении договора брокерского обслуживания получает информацию от брокера, который в данном случае является и банковской организацией, например, следующего содержания: «Осталось только выбрать, куда доставить вашу дебетовую карту» либо «Ждите звонка от курьера, вам везут банковскую карту».

Мы в НАУФОР считаем, что такие ситуации недопустимы, что они являются недобросовестными практиками. Самое важное здесь то, что клиент на этом этапе не может отказаться от банковской карты. Его по факту просто поставили в известность о том, что к нему придет банковская карта.

Есть и другие способы навязывания. Пример: клиенту предоставляется доступ в «Личный кабинет», для того чтобы войти в «Личный кабинет», нужно восстановить пароль. Когда клиент пытается пройти процедуру восстановления пароля, ему говорят, что восстановят только после того, когда он введет номер банковской карты (которой у него нет). И он начинает процедуру открытия банковского счета. Здесь опять же идет навязывание, у клиента нет возможности отказаться от дополнительной услуги.

Следующий пример также иллюстрирует навязывание банковских услуг. В данном случае клиенту открыли брокерский счет, все в порядке, он может скачать приложение. Однако при входе в приложение или при использовании приложения для того, чтобы пользоваться всеми доступными функциями, ему нужно ввести логин и пароль, единый с банковским приложением. То есть сначала человек должен оформить банковский продукт, зарегистрироваться в приложении и использовать логин и пароль уже для входа в приложение для инвестиций. Соответственно, мы также считаем, что эта практика недопустима, недо-

бросовестна и применяем меры дисциплинарного воздействия.

Следующий пример связан также с навязыванием услуг. Клиент обратился в банковскую организацию (важно понять, что клиент — пожилая женщина, пенсионерка) для открытия банковского вклада, при этом с ней был оформлен не только договор банковского вклада, но и договор инвестиционного страхования жизни. Все было бы, может, и неплохо, если бы на момент взаимодействия клиентский менеджер проинформировал ее обо всех условиях договора инвестиционного страхования жизни и о том, что клиент может потерять часть инвестиций, имея такой договор. Клиент, вполне возможно, думала, что это обычное страхование жизни, являющееся сопутствующей услугой. Но, конечно же, она узнала истинное положение, когда обратилась в банк для того, чтобы получить свои средства, а банк выдал не ту сумму, которые клиент завила.

Что примечательно в этом кейсе? То, что сработало «сарафанное радио», к сожалению. У пожилого клиента много подруг такого же возраста и, вероятно, при взаимодействии клиентский менеджер рассказал о том, какой классный это продукт и какой эффект он будет иметь для клиента. Поэтому в какой-то момент мы получили порядка десяти жалоб под копирку о том, что клиентам продавали такие продукты без информирования их об услугах такого договора.

Следующий кейс. Он полностью совпадает с кейсом Банка России (я, может быть, не буду подробно останавливаться), также был случай, когда клиенту на этапе заключения договора было предложено ввести код подтверждения. Клиент ввел код подтверждения его согласия с политикой конфиденциальности. Потом оказалось, что, введя код подтверждения, он также заключил договор об оказании услуги. При этом сам договор, как и документы (политика и соглашение), клиенту не были предо-

ставлены в момент получения кода и в момент его ввода.

Также два слова про тестирование. Петр рассказал о том, какие нарушения выявляются Банком России в рамках тестирования, практика НАУФОР здесь, наверное, совпадает, что говорит о синхронизации наших подходов.

Очень важно сказать, что в целом нет, наверное, ничего легче, чем исполнять в данном случае требования стандарта о тестировании. Потому что НАУФОР предоставляет все для того, чтобы провести тестирование: вопросы, ответы, категории сложности, уведомление о результатах тестирования. Организации нужно лишь просто повторить это программным либо иным методом и далее проводить тестирование. Однако не всегда это происходит. Выявляются нарушения, связанные с изменением формулировок вопросов и ответов, иногда организация мотивирует это тем, что в их варианте это понятнее, чем написано в вопросах НАУФОР. Но изменение формулировок в конкретных случаях может дать клиенту подсказку на правильный ответ.

Изменение уведомления об оценке и результатах тестирования, изменение категории сложности предлагаемых вопросов — могут привести к тому, что организация предлагает клиенту пройти вопросы более легкие, чем требует стандарт. По стандарту, там должна быть реализована формула 1.2.1 (один вопрос первой категории, два вопроса второй категории сложности, один вопрос третьей категории сложности),

И, конечно же, нарушения, связанные с подсказками. При контрольной закупке сотрудник НАУФОР звонит в организацию и говорит, что не может пройти тест, просит подсказки, соответственно, иногда получает подсказки. Мы тут же это фиксируем, актируем и разбираем этот кейс.

Есть другие случаи. Например, мы приветствуем, когда организация делает у себя раздел «Повышение финансовой грамотности» и проводит обучение. Но иногда в рамках такого обучения компа-

ния подсвечивает правильные ответы на тесты, что, соответственно, также недопустимо. Это мы тоже фиксируем.

Коллеги, в завершение хотел бы еще раз обратить внимание, что предоставление информации очень важно для клиента. Необходимо соблюдать все требования, связанные с информированием клиента: не только о рисках, но и об условиях договора.

Коллеги, спасибо. На этом сессию завершаем. После небольшого перерыва встречаемся на следующей сессии.

Спасибо. □

Все более ДИСТАНЦИОННО

На конференции НАУФОР «Поведенческий контроль и надзор в целях защиты прав инвесторов» состоялась сессия III. Порядок проведения проверок Банком России и СРО

Фотографии Павел Перов

Участники: Илья Дьяченко (руководитель проверки высшей категории Главной инспекции Банка России); Андрей Зотов (заместитель руководителя Главной инспекции Банка России), Антон Савушкин (вице-президент НАУФОР),

Антон Савушкин. Мы начинаем следующую сессию, она посвящена порядку проведения проверок Банком России и НАУФОР. Я с восхищением отношусь к Главной инспекции Банка России. В рамках живого общения коллеги присоединились к нашей конференции, наверное, в истории это первый случай.

Я с удовольствием представляю коллег: Андрей Николаевич Зотов (заместитель руководителя Главной инспекции Банка России), Илья Юрьевич Дьяченко (руководитель проверки высшей категории Главной инспекции Банка России).

Первое слово передаю Андрею Николаевичу. **Андрей Зотов.** Спасибо большое. Спасибо организаторам за предоставленную возможность рассказать о нашем процессе подробнее для того, чтобы мы все были в едином информационном пространстве.

Мы сегодня расскажем вам о порядке проведения проверок, об особенностях взаимодействия



с проверяемыми организациями, поделимся, так скажем, своими идеями по совершенствованию этого процесса и расскажем об изменениях, которые были связаны с изменениями внешней среды.

Мы видим, что за последние годы очень сильно меняется и рынок, и его структуры, появляются новые продукты, достаточно сложные, инновационные, и они порождают, в том числе, риски потребительского характера. Продукты, финансовые услуги

все больше и больше транслируются в массы через дистанционные каналы, взаимодействие с клиентами строится на дистанционной основе, и объем данных, который циркулирует между профучастниками и потенциальными клиентами, велик.

В соответствии с этим меняются и подходы к инспективанию. Мы переходим также на более активное использование электронных форм взаимодействия (Илья Юрьевич расскажет сегодня подробнее). И с учетом

того, что появляются новые продукты, меняется и фокус внимания регулятора, исходя из того, что видит сам дистанционный надзор.

Так вот, касательно проверок. Многие из присутствующих уже были участниками инспекционного процесса, объектами которого стали около 50% кредитных и некредитных финансовых организаций, входящих в НАУФОР. Я могу сказать, что за последние неполные два года Банк России провел 40 проверок в 39 поднадзорных организациях.

Что выходило в тематику? Топ-3 направления проверок — это депозитарная, брокерская и дилерская деятельность. Естественно, без внимания мы не оставляли и другие направления деятельности, которыми занимаются профучастники: это и инвестиционное консультирование, поскольку оно очень сильно связано с поведенческим аспектом, и спецдепозитарии, и управляющие компании, и так далее.

Что мы исповедуем, когда выходим на проверки? Мы выходим на проверки, как правило, по тем видам деятельности, по которым у дистанционного надзора есть вопросы. И стараемся минимизировать количество выходов в организации, потому что это и для нас нагрузка, и участники рынка тут тоже несут издержки. Поэтому, с целью минимизации издержек, более половины (55%) проверок мы проводили по двум и более видам деятельности. Три топ-направления я озвучил.

Организируются проверки таким образом. Крупные профучастники, которые удовлетворяют критериям, изложенным в 481-П, проверяются не реже одного раза в три года, это как бы такое правило, оно всем знакомо. Остальные профучастники проверяются, исходя из надзорной потребности, исходя из того, что видно по линии пруденциального надзора, поведенческого надзора и так далее.

Теперь о самом процессе проверок. Проверки проводятся на основании 202 Инструкции, которая прошла регистрацию в Минюсте. Недавно вышла новая ее редакция, которая касается появления новых субъектов, а именно филиалов иностранных банков, открытия которых мы, скорее всего, ожидаем.

Какой основной тренд заложен в нашу нормативную базу по организационному аспекту деятельности? Это, конечно, прежде всего, снижение

административной нагрузки. Мы достигаем ее таким образом, что начинаем взаимодействовать с профучастниками перед проверкой задолго. Приведу такой пример: если в нормативном документе закреплено предварительное уведомление за пять рабочих дней, то за последние два года мы фактически всех уведомляли за полтора месяца. Единственное исключение составляют случаи, когда требуется внезапность по определенным надзорным кейсам: тогда, естественно, уведомление не производится.

Что содержится в уведомлении? В уведомлении есть, прежде всего, реестр требований к документам и информации профучастника. Регулятор излагает эти требования, чтобы дать профучастнику время на подготовку к проверке, на подготовку систем, людей. Чтобы мы не были для вас гостями известной национальности.

Хочу обратить внимание на то, что вызовы цифровизации, в которых мы все работаем, привели к тому, что Банк России стал стандартизировать запросы той информации, которая является базовым источником. Хочу привести пример. Базовым источником информации, например, профессионального участника рынка ценных бумаг являются данные внутреннего учета. Чего позволяет достичь стандартизация? Она позволяет достичь того, что профучастник заранее может приспособить свои информационные системы. В ходе проверки мы пользуемся уже выгруженными заранее данными, и, соответственно, это снижает продолжительность самой проверки. Это такой полезный лайфхак.

Совокупность всех этих мер (предварительного уведомления, стандартизации запросов, комбинированного формата проведения проверок, о котором скажет Илья) создает условия

для того, чтобы проверка не была для профучастника таким уж сильным стрессом.

А теперь подробнее о более конкретных процессах, в более конкретных аспектах. Я хочу передать слово Дьяченко Илье Юрьевичу. Илья, пожалуйста.

Илья Дьяченко. Спасибо. Коллеги, добрый день!

Если говорить про взаимодействие в ходе проверок, то, прежде всего, скажу про электронное взаимодействие. Этим, конечно, уже никого не удивишь, но хотим сказать, что уже несколько лет Главная инспекция в ходе проверок использует в качестве основного канала взаимодействия «Личный кабинет». То есть проверяющие и участники рынка обмениваются всеми документами в ходе проверок через «Личный кабинет». В день начала проверки мы направляем в «Личный кабинет» поручение о проведении проверки, в поручении указываем срок и состав рабочей группы. Вот это раскрывается на начальном этапе.

При самом размещении проверяющих в поднадзорной организации мы, естественно, учитываем реальные возможности по размещению членов рабочих групп. Если видим объективные сложности в размещении проверяющих, то используем комбинированный формат проверок (уже несколько лет этот инструмент используется). В таком формате проверок часть членов рабочей группы размещается в помещениях организации, а часть размещается в помещениях Банка России. Таким образом, мы нацелены на то, чтобы наше присутствие в поднадзорной организации было оптимальным.

Мы понимаем, что процесс проверки предполагает интенсивный информационный обмен, поэтому стараемся самые объемные вопросы ставить в начале проверки либо в уведомлении. При этом

сроки предоставления документов определяем с учетом особенностей организации, объема и сложности запрашиваемых документов.

Процесс проверки предусматривает различные способы взаимодействия. Кроме непосредственных запросов документов и информации, мы анализируем работу IT-систем в ходе демонстрации их работы, а также используем непосредственное общение. Естественно, мы задаем вопросы либо в ходе рабочего взаимодействия, либо путем интервью, совещаний. Это ускоряет получение ответов на вопросы проверяющих, практика показывает, что это однозначно так.

Основным каналом обмена, как я уже сказал, является «Личный кабинет» поднадзорной организации на сайте Банка России. В настоящее время мы совершенствуем эту технологию и создаем специализированные IT-решения именно для инспекционных проверок. На период проверки технология предусматривает создание в «Личном кабинете» поднадзорного лица на сайте Банка России отдельного раздела (который так и будет называться «Проверка») и выделение дополнительного потока данных для оперативного взаимодействия с рабочей группой. Его внедрение планируется уже в ближайшей перспективе, уведомим об этом всех участников рынка и обеспечим необходимую поддержку.

Формирование сопроводительных описей и документов и их направление в рабочую группу через «Личный кабинет» будет осуществляться автоматически. Обработка поступивших запросов рабочих групп с использованием нового IT-решения не будет конкурировать с потоками данных по другим запросам Банка России и по предоставлению надзорной отчетности и взаимодействию с дистанционным

надзором. В том числе, объем информации, передаваемой одним файлом, увеличится с 200 МБ до 2 ГБ. На самом деле уже сейчас в рабочем порядке можно направлять файлы объемом больше 200 МБ. Но в новой технологии это будет уже рекомендуемый объем, то есть при больших объемах файлы не нужно будет делить. Это все нацелено на снижение нагрузки на поднадзорные организации.

Следующий слайд. Назову основные направления участников рынка, которые находятся в фокусе внимания регулятора.

Конечно, для Банка России очень важна достоверность учета и отчетности, в том числе учета и внутреннего, депозитарного, бухгалтерского. На это мы, конечно, всегда обращаем внимание.

Соблюдение требований собственных средств и соблюдение нормативов, естественно, тоже важно, на это тоже мы всегда смотрим.

Противодействие легализации тоже важно.

Большое внимание уделяется, естественно, защите прав потребителей, это вообще в фокусе внимания Банка России.

Продолжает оставаться актуальным направление проверок соблюдения ограничений, установленных указами президента и решениями Совета директоров Банка России.

С учетом всеобщей цифровизации важным также является вопрос информационной безопасности. И, как итог, мы оцениваем состояние внутреннего контроля и управления рисками.

Теперь немного поговорим об ограничениях, с которыми регулятор сталкивается во время проверок. Основные три фактора — это данные, персонал и учетные системы.

Коллеги, во время проверок, конечно, мы сталкиваемся с определенными

проблемами, и большинство из них стараемся всегда решить путем прямого, открытого диалога, путем рабочего взаимодействия. Но опыт проверок показывает, что многое зависит и от наших совместных усилий, прежде всего это относится к качеству данных. Речь идет о предоставлении во время проверок некорректных наборов данных, особенно которые расходятся с отчетностью. Это порождает итерационность, итеративность взаимодействия, совместные дополнительные затраты ресурсов и участников рынка, и регулятора.

Следующий момент — проявление некооперативного поведения. Оно может выражаться в необоснованно длительных сроках предоставления информации, в предоставлении формальных пояснений по важным вопросам. В совокупности это в итоге приводит также к ненужному затягиванию сроков проверок.

Третий момент — технологические особенности учетных систем. Здесь мы сталкиваемся с тем, что отсутствие качественных механизмов интеграции учетных систем в крупных участниках финансового рынка порождает сложности выгрузок необходимой информации, когда часть данных хранится в одной системе, часть данных — в другой системе. И часто мы слышим, что ответ на запрос регулятора сформировать просто невозможно или это требует очень длительного времени.

Следует также учитывать случаи предоставления поднадзорными лицами недостоверных данных, которые имели место. Банк России видит, что они обусловлены не столько умыслом или недобросовестным поведением, сколько ошибками в интеграции систем, ошибками в выгрузках. Мы видим, что заинтересованность в выстраивании качественной IT-среды



есть и у самих участников финансового рынка.

Теперь по поводу наиболее частых нарушений и рисков, которые выявляются в ходе проверок. Скажу так, что они, конечно, согласуются с основными направлениями проверок, которые мы проводим. Это некорректный расчет собственных средств, недостоверные данные в учете и в отчетности, недостатки в области защиты информации, в области ПОД/ФТ, внутреннего контроля. Все это, так или иначе, затрагивает права потребителей, то есть поведенческий аспект.

И вот по поводу поведенческого надзора можем рассказать, какие риски,

какие недостатки мы выявляем в ходе проверок и о которых не говорили наши коллеги из службы. Это несоблюдение брокером процедуры признания клиента квалинвестором, непроведение тестирования на проведение сделок, которые тестирования требуют.

В части порядка рассмотрения жалоб мы выделяем, например, ситуации, когда не соблюдается срок рассмотрения обращений, или в рассмотрении обращений не участвует контролер, или отмечается недостаточное информирование с использованием дистанционных каналов продаж (здесь речь идет о неполном доведении необходимой информации

при оказании услуг через мобильное приложение и через сайт).

В ходе проверок выявлялись также такие факты, как реализация высокорискованных структурных продуктов, по которым хранение базисного актива осуществляется в иностранном контуре, при этом информация об этом не доводится до потребителя. Устанавливается несоблюдение порядка предоставления информации, отчетов клиентам, отмечается недостаточный контроль деятельности агентов в части предоставления полной и корректной информации.

Если обобщить нарушения, которые выявляются в ходе проверок, то

в области поведенческого надзора, в принципе все, что говорили коллеги из Службы по защите прав потребителей, мы также можем повторить. Основной посыл — это недоведение либо некачественное доведение информации. Такой инструмент, как контрольные мероприятия, призван, в том числе, выявлять эти факты. Про контрольные мероприятия передам слово Андрею Николаевичу.

Андрей Зотов. Об этом расскажу я.

Коллеги, вообще сам инструмент «контрольное мероприятие» был учрежден и внедрен в законодательство в 2019 году, но Главная инспекция стала его владельцем в 2023 году с учетом изменений в регулировании и так далее. Область контроля с помощью контрольных мероприятий существенно расширилась, прежде всего, с учетом заинтересованности Службы защиты прав потребителей. Потому что контрольное мероприятие проводится, грубо говоря, во фронте, мы видим реальное состояние качества взаимодействия с клиентом. Проверка — это все-таки немножко внутренний процесс, это анализ документов, это погружение в какие-то, может быть, финансовые риски и так далее, то есть, это внутренняя тема. Контрольное мероприятие более показательно с точки зрения получения объективной информации.

На чем основываются основные базовые документы? Есть Инструкция 195-И, с ней можно ознакомиться. Когда назначается проверка? Когда наблюдается концентрация определенных маркеров, свидетельствующих о недобросовестном поведении по тому или иному продукту или в той или иной части сетки (и такое бывает) крупной организации.

На контрольных мероприятиях, как правило, присутствуют два человека и проводят их либо в офисах, где продаются продукты, либо дистанционно

с учетом того, что, как я уже сегодня говорил, очень большое количество взаимодействий с клиентами производится дистанционно (через либо «Личный кабинет», либо мобильное приложение, либо сайт и так далее).

По результатам контрольных мероприятий составляется акт. Если вскрываются нарушения, то акт составляется и передается поднадзорной организации именно в той точке, где проводилась проверка, незамедлительно в тот же день. Если нарушений не было, то в течение 10 дней поднадзорная организация тоже получает соответствующую информацию.

Повторюсь: контрольные мероприятия — очень хорошо работающий инструмент.

Он приносит пользу и участникам. Польза в том, что, когда ваши коллеги-продуктовики проектируют процесс, то думают, что он будет производиться определенным образом. Контрольное мероприятие (или информация о его проведении) позволяет как бы скорректировать информацию, не очень полезную для потребителей. Это обоюдный инструмент, и я считаю, что из этого надо, что называется, извлекать положительный эффект.

Теперь подробности. Илья — руководитель проверок, он расскажет о конкретных особенностях проведения КМ, потому что там процесс тоже достаточно трудоемкий.

Спасибо.

Илья Дьяченко. Коллеги, я расскажу, скорее, про прекращение последствий контрольных мероприятий.

Сначала скажу о том, что контрольные мероприятия могут проводиться с заключением сделки и без заключения сделки. В принципе, у НАУФОР практика такая же, насколько я знаю. Если контрольное мероприятие проводилось с заключением сделки, то

имущество, которое было получено, и денежные средства, которые были получены, организация и Банк России обязаны возратить после получения поднадзорным лицом акта о проведении контрольного мероприятия. После завершения КМ, то есть после получения акта, организациям рекомендуется осуществлять корректирующие бухгалтерские записи, подтверждать отсутствие задолженности и обязательств по сделке.

Поднадзорным организациям также рекомендовано в целях устранения последствий уничтожать персональные данные. Это тоже важный аспект. Уничтожение персональных данных рекомендуется осуществлять на всех материальных носителях, в ИТ-системах, в том числе те персональные данные, которые были переданы третьим лицам, также рекомендуется сообщать третьим лицам о необходимости удалить персональные данные. Также есть рекомендация направлять их копии в Банк России. А если поступил запрос, то, соответственно, сделать это необходимо.

Андрей Зотов. Да, речь идет о том, что на первой стадии, когда мы очень плотно входили в этот процесс, были вопросы, связанные с соблюдением 115-го и так далее. Есть четкое разъяснение на эту тему о том, что, когда проводятся контрольные мероприятия, это не является конкретной сделкой с клиентом, она имеет другой статус, имейте это в виду. То есть данные должны уничтожаться.

Илья Дьяченко. Давайте в завершение скажем про нарушения, которые мы выявляем в ходе контрольных мероприятий. Постараюсь сильно не повторяться с коллегами из Службы по защите прав потребителей.

Итак, о нарушениях, которые относятся к Указанию 6057-У о недоведении

ключевых информационных документов либо доведения их не в полном объеме, в измененном виде, коллеги рассказали. И мы в ходе контрольных мероприятий, конечно, часто подобное видим.

Помимо этого, устанавливаем факты того, что агенты УК, которые проводят консультации, не предоставляют документы в отношении паевых инвестиционных фондов. Так, законом 156-ФЗ предусмотрено предоставление документов по запросу любого заинтересованного лица, в том числе агентами управляющей компании. При этом в ходе контрольных мероприятий, когда уполномоченный сотрудник Банка России запрашивает, оказывается, что у представителя банка эти документы просто отсутствуют.

Также можем привести пример, когда агент управляющей компании предоставляет некорректную информацию, например, о скидке и надбавке при погашении инвестиционных паев. Например, говорит, что «надбавка — это когда управляющая компания может взять какой-то процент, а скидка уже, наоборот, в плюс клиенту». Такие вещи тоже мы видим и доводим, соответственно, до Службы по защите прав потребителей.

В части совершения сделок и тестирования, наверное, не буду рассказывать подробно. Также выявляем, что тестирование либо проводится за плату, либо вместе с вопросами предоставляются ответы.

Еще не был освещен момент, когда внутренним стандартом предусмотрена возможность дополнительных вопросов, но при этом не предусматривается, что путем дополнительных вопросов возможна корректировка неправильных ответов на основные вопросы. А в ходе контрольных мероприятий мы выявляем как раз такие ситуации, когда задают дополнительные вопросы и посредством этих вопросов происходит корректировка. При этом дополнительные вопросы

могут быть заданы только до определения результата тестирования.

Коллеги, на этом завершаю, и снова передам слово Андрею Николаевичу. **Андрей Зотов.** Да, возможно, это будет финальный аккорд.

Что хотелось сказать? Во-первых, мы постоянно находимся в процессе построения взаимодействия с поднадзорными лицами, понимаем проблемы, пытаемся совершенствовать свои процессы, о части из которых я сегодня сказал. Но мы надеемся, что все-таки это улица с двусторонним движением и ждем от вас ответного стремления.

Спасибо.

Антон Савушкин. Андрей Николаевич, Илья, спасибо, было очень интересно. Мне очень понравился ваш тезис, что нужно «снять стресс у поднадзорной организации». Мы полностью этот тезис разделяем.

Еще раз благодарю коллег из Банка России. Хотел бы также поделиться с вами своими заметками и в целом рассказать о том, что и как проверяет НАУФОР, рассказать про контрольные мероприятия, мы здесь очень похожи с Банком России. Вообще контрольная деятельность — вещь консервативная. Мы пытаемся внедрить технические моменты, которые облегчают организации процесс предоставления информации, но не всегда это получается.

Кстати, обещаю раскрыть небольшие секреты в рамках плановых проверок и контрольных мероприятий.

У НАУФОР так же, как и в Банке России, есть два типа проверок: плановая проверка и внеплановая проверка.

Плановая проверка проводится не реже одного раза в пять лет, но может проводиться не чаще одного раза в год. Мы, конечно же, придерживаемся этого срока и уже практикуем публикацию перечня организаций, которые будут

проходить плановую проверку в следующем календарном году. Мы это делаем на сайте НАУФОР, там есть раздел «Новости», мы это публикуем в новостях, и есть также раздел «Контрольные мероприятия», который содержит всю информацию не только о перечне организаций, которые будут проходить плановую проверку, но и иные сведения и информацию, касающиеся в целом проверок (дисциплинарное производство, приоритет в области контроля и так далее). Поэтому, пожалуйста, заходите на сайт, чтобы получить более подробную информацию.

После публикации списка НАУФОР получает много звонков с вопросом: «Когда ваша проверка придете к нам?» Раскрою небольшой секрет: если вы этот список поделите на четыре части, то сможете приблизительно понять, в каком квартале мы придем с проверкой. Это небольшой лайфхак, пользуйтесь.

Плановая проверка проводится по приоритетным областям контроля. Алексей Тимофеев на первой сессии рассказывал, что у НАУФОР таких областей 48. Соответственно, также на сайте есть информация о том, какие это проверки. Я единственно могу добавить, что в приоритетные области контроля добавлены проверки депозитарной деятельности. Они раньше проводились по жалобам либо были тематические проверки. Сейчас мы их включили в плановые проверки, поэтому начинаем проверку депозитарной деятельности. И включили в проверку деятельность регистраторов, тоже имейте в виду.

Причем также хотел обратить внимание на еще один тип проверок, который мы сейчас проводим: это обособление счетов. Пожалуйста, обратите внимание. Мы уже провели несколько проверок и видим, что не всегда организации выполняют требования по обособле-

нию учета денежных средств и ценных бумаг. Присутствует либо общее непонимание, как это должно быть сделано, либо неисполнение самого процесса, как он должен быть реализован. Поэтому нарушения есть практически в каждой проверке, обращайтесь на это внимание.

Внеплановые проверки. В основном это проверки по жалобам, проверки тематические, основанные на риск-ориентированном подходе (о нем тоже уже было рассказано), также достаточно частые проверки проводятся во взаимодействии с Банком России. Алексей Тимофеев также говорил о том, что НАУФОР проводит проверку, если есть информация от Банка России о признаках нарушений. И наоборот, если у нас есть информация о признаках нарушений законодательства, то мы обмениваемся этой информацией с Банком России.

О плановой проверке скажу буквально два слова. Мы начинаем плановую проверку приказом и уведомлением в организацию. О сроках расскажу на следующем слайде. В приказе мы устанавливаем вид деятельности, который будет проверяться, предмет проверки, период времени, состав инспекционной группы (пофамильно состав группы). И вместе с приказом и уведомлением мы направляем первое стандартное требование. Оно, как правило, имеет стандартную форму, мы запрашиваем информацию о наличии определенных сделок, количестве клиентов, для того чтобы уже впоследствии сделать правильную выборку и на основании выборки провести проверку.

Опять же, мы не проверяем сплошным, мы выбираем конкретных клиентов по разным категориям, конкретные операции, разные виды операций, и запрашиваем сведения уже конкретно по ним.

Мы стараемся не запрашивать внутренние документы, которые раскрыты на сайте организации. Мы берем это с сайта, анализируем и в случае необходимости уже направляем требование, если, например, чего-то не понимаем или не видим что-то необходимое во внутренних документах, то уже запрашиваем это отдельным требованием.

Этапы плановой проверки. Мы направляем уведомление за 20 календарных дней вместе с первым требованием и приказом о проведении плановой проверки. Проверка длится 60 календарных дней, в этот период мы по ходатайству организации можем и продлить проверку, и приостановить проверку, если это необходимо. Соответственно, период проверки не превышает двух лет, то есть мы запрашиваем информацию за период, не превышающий двух лет. Но это не обязательно два года. Мы, как правило, стараемся запрашивать информацию, которая является актуальной на последнюю дату.

Были случаи, когда, например, выявлялись нарушения по старым документам, которые перекрывались уже текущими документами, которые по факту устраняли предыдущие нарушения, и возникала ситуация, когда в целом нарушение есть, но оно уже устранено организацией в процессе деятельности. И вот мы сидели и думали, как к этому относиться: вроде нарушение есть, но вроде оно уже устранено. В целом иногда мы указываем в акте такие нарушения, но при этом добавляем, что нарушение было устранено либо на момент проведения проверки, либо на этапе самой проверки.

Соответственно, результатом проверки является акт по итогам проверки. Если есть нарушения, мы их там указываем, если нарушений нет, то, соответственно, пишем: «Нарушений не выявлено». Акт направляется в орга-

низацию в течение 10 дней после окончания проверки, и у организации есть 10 рабочих дней на то, чтобы предоставить НАУФОР возражения. Возражения мы приветствуем. Не всегда организации представляют нам обратную связь, но в целом в возражениях организация может дать свои пояснения по нарушениям, представить, например, информацию об исправлении либо план устранения нарушений.

Почему нам важна обратная связь? НАУФОР нужно понимать, согласна ли в целом организация с нашими выводами и что она будет делать по получению акта. Это важно для последующего дисциплинарного производства, о котором расскажу чуть попозже.

Соответственно, внеплановые проверки происходят по жалобам. У нас сейчас очень много жалоб. Лавинообразный поток жалоб был в 2022 году, по понятным причинам. Но самое интересное, что количество и динамика направления жалоб сохраняется. Сейчас, например, очень популярны жалобы по всяческим выплатам: дивидендам, купонам по бумагам, это могут быть и еврооблигации, и так далее. В целом клиент не понимает, почему, например, он не получает купон по еврооблигации. Соответственно, он коммуницирует с брокером, брокер не всегда может дать адекватную нормальную обратную связь, это вынуждает клиента обращаться уже в НАУФОР. Мы проводим проверку и указываем, что это не вина брокера, это, по сути, действия эмитента в зависимости от ограничений, действующих сейчас на рынке.

По любой жалобе, которые мы получаем, проводится проверка. В организацию мы направляем саму жалобу, и сейчас первым требованием запрашиваем у организаций сведения о тех фактах, которые указаны в жалобе: признает ли организация

те претензии, которые указывает клиент в жалобе, если признает, то что организация предприняла в рамках разрешения ситуации с клиентом или, например, что она будет делать с этим клиентом (плюс организация прикладывает документы, подтверждающие заявленную позицию).

Сразу хочу сказать, что, по моему опыту, никто не согласился с претензиями, которые указаны в жалобе. Все возражают, пишут, что не согласны, что все делали правильно, клиент ничего не понимает и так далее. Здесь уже, конечно же, мы считаем необходимым провести проверку, запросить всю информацию по взаимодействию с клиентом, по действиям организации в рамках предмета жалобы и тому подобное.

При этом есть одно новшество, которое мы приняли буквально недавно: это изменение во внутренний стандарт. Если клиент нам присылает жалобу, то мы проводим проверку, без вариантов. Сейчас есть случаи, когда клиент, например, пишет жалобу в организацию и, не дождавшись ответа от нее, тут же направляет такую же жалобу в НАУФОР. При этом далее компания возвращается к клиенту, разрешает ситуацию в его пользу, клиент доволен, направляет нам заявление об отзыве жалобы, а мы, получаясь, не можем прекратить ее, хотя понимаем, что все довольны, ситуация разрешилась. Поэтому мы сейчас, для того чтобы управлять такими ситуациями, приняли решение о том, что если заявитель отзывает жалобу, конфликт разрешен в пользу клиента и нет иных признаков нарушений, то мы можем прекратить данную проверку. Поэтому моя рекомендация: есть смысл обращать внимание на жалобы клиента, понимать его претензию и стараться разрешить ситуацию.

Контрольные закупки. Я согласен с коллегами из Центрального банка, это очень действенный метод проверок. Во-первых, он, как правило, проходит без уведомления. Компания не знает, что проводится

контрольная закупка и получает только уже готовый акт с выводами по проведенному контрольному мероприятию.

У нас есть договоры с двумя вузами (Финансовая академия и Юридическая академия), отсюда к нам приходят студенты на практику. Мы их с удовольствием принимаем и предлагаем им поучаствовать в контрольной закупке. Некоторые студенты к нам возвращаются, им нравится сам процесс контрольной закупки. И мы, конечно же, заинтересованы в опытных студентах, которые уже прошли этот процесс, знают, что от них требуется, не совершают ошибок (например, не забывают включить микрофон при взаимодействии с клиентским менеджером, еще что-то). Мы с удовольствием берем их на практику, и вузы также с удовольствием предлагают нам студентов на практику. Мы сейчас иногда сами выходим на проверку, но понимаем, что в целом вы нас уже изучили, изучили инспекционную группу, знаете ее по фамилиям, поэтому раскрываете нас достаточно быстро. Но студенты — очень хороший ресурс для проведения контрольной закупки.

Контрольные закупки могут, в том числе, проводиться в рамках плановых проверок, это тоже в целом хорошая практика. Мы проводим контрольные закупки как в местах обслуживания, так и дистанционно. Конечно же, ценность представляет именно взаимодействие с клиентским менеджером. При этом мы замечаем, что на фронт-офисе имеет место достаточно высокая текучка. Наверное, это сейчас тоже одна из проблем: клиентские менеджеры недостаточно опытные либо компании не уделяют должного времени их обучению, поэтому клиентские менеджеры иногда говорят реальную ерунду. Например, говорят: «Купите сто паев, их цена вырастет и у вас вместо 100 паев будет 120 паев». Это, в принципе, говорит скорее о

некомпетентности, чем о злонамеренном действии.

В общем, разные бывают случаи.

Еще интересный момент. Есть требование о том, что в местах обслуживания должна располагаться вся необходимая информация об организации, об услугах и так далее. Мы приходим в отделение, вручаем руководителю отделения приказ о проведении контрольной закупки и, соответственно, готовы провести ее. В одном отделении менеджер удалился, мы ждали, наверное, полчаса, потом он вернулся и сказал: «Знаете, наш офис временно не оказывает услуги физическим лицам». В целом ничего не оставалось делать, кроме как уйти. Мы не злопамятные, конечно, но разозлились, что потеряли время и ресурсы, и запомнили местонахождение отделения. Потом запросили информацию у организации, действительно ли офис не оказывает услуг по привлечению клиентов.

В рамках контрольной закупки совершаются, в том числе, операции. Для их совершения мы (так же, как и коллеги из Банка России) заводим живые деньги, совершаем операцию, проверяем совершение сделки на лучших условиях. Здесь тоже смотрим, насколько параметры сделки соответствуют рыночным условиям. И, как я уже сказал, по итогам мероприятия направляем акт, а дальше, как и при плановой проверке, у организации есть 10 дней на то, чтобы написать НАУФОР возращение и провести надзорную встречу.

Взаимодействие с инспекционной группой. Хочу напомнить, что мы никогда не находимся в офисе организации, взаимодействие всегда строится в электронном виде, вся информация в рамках проверки обменивается через «Личный кабинет». Это по факту экономит ресурсы и нам, и проверяемой организации.

Я пропагандирую здоровое, нормальное взаимодействие, рабочее взаимодей-



ствие с инспекционной группой. Если, например, НАУФОР направляет требование, а организация его не понимает (бывает иногда такое), то в целом я поддерживаю рабочее взаимодействие, когда организация может созвониться с руководителем инспекционной группы или с членом инспекционной группы и уточнить, что мы хотим получить и в каком виде. Это, в принципе, очень хороший пример нормального рабочего взаимодействия. Мы не закрываемся, мы, наоборот, открыты, и я это поддерживаю.

Но бывают случаи, когда мы, например, уже понимаем, что компания нарушила, компания тоже это понимает, и начинается пинг-понг: мы предъявля-

ем требования, компания отвечает, но не на требование, или повторяет одно и то же, но другими словами. Мы понимаем, что по факту идет уже не нормальное рабочее взаимодействие, а, скорее, сокрытие информации. Поэтому в некоторых случаях мы можем составить акт о воспрепятствовании проверке, и такие случаи были. Их не так много, все-таки организации достаточно охотно взаимодействуют с НАУФОР, но в целом такие случаи тоже могут быть. Поэтому если, например, вы не готовы что-то предоставить или предоставили не все, что могли, то об этом и скажите.

Теперь важное. Мы открыты к взаимодействию, мы готовы общаться

в рабочем порядке в части уже самой проверки. Важный момент: мы стараемся проводить надзорные встречи после акта. То есть после того, как акт направлен в организацию, мы всегда звоним и спрашиваем: нужна ли вам, уважаемая организация, надзорная встреча, в рамках которой мы поясним свою позицию по нарушениям? И зачастую такая надзорная встреча проходит. Но есть компании, которые говорят: «Нет, нам все понятно, в надзорной встрече необходимости нет, мы вам пришлем возражение» либо «пришлем письмо, что мы со всем согласны», — такое тоже бывает.

Надзорная встреча — это для компании очень хороший способ пояснить

свою позицию, дать обратную связь по нарушениям. Потому что бывают случаи (это как раз тема следующего вопроса), что мы могли что-то упустить в проверках, можем не запросить чего-то, что у компании есть, но мы не увидели. На надзорной встрече мы выясняем эти моменты, также организация может нам написать.

Для чего это важно? После того, как выявлены нарушения, следует дисциплинарное производство. Здесь также есть изменения, которые повышают эффективность дисциплинарного производства. Они буквально недавно вступили в силу, и у нас сейчас есть возможность не возбуждать дисциплинарное производство в отношении отдельных видов нарушений. В целом вся эта практика обозначена в наших обзорах, о которых рассказывал Алексей Тимофеев. Поэтому я призываю вас к тому, чтобы взаимодействовать, чтобы представлять аргументированные возражения по нарушениям, которые НАУФОР фиксирует в актах, и это поможет вам в дальнейшем в дисциплинарном производстве.

Основанием для возбуждения дисциплинарного производства является заявление, в котором мы указываем нарушения, которые указаны в акте и в отношении которых необходимо применение мер воздействия.

Дисциплинарное производство. Дисциплинарный комитет НАУФОР, как правило, собирается раз в неделю (в четверг) и рассматривает дела. Бывает, что мы назначаем на рассмотрение несколько организаций.

Что происходит в момент дисциплинарного заседания и производства? После того, как компания информирует о своей позиции, о принятых мерах, Дисциплинарный комитет устанавливает наличие события нарушения, виновность, обстоятельства, смягчающие

ответственность, обстоятельства отягчающие и обстоятельства, исключающие дисциплинарное производство.

Что очень важно: после получения акта и до дисциплинарного производства мы на надзорной встрече, в том числе, договариваемся, если компания готова устранить нарушения, о времени, необходимом компании для устранения нарушений. И комитет уже имеет информацию о том, что организация устранила нарушения либо предприняла все необходимые меры, направленные на предотвращение выявленных нарушений. Это как раз является обстоятельством, смягчающим дисциплинарную ответственность, и комитет принимает решение по организации уже более лояльно.

Соответственно, есть и другие обстоятельства, отягчающие ответственность. Мы очень редко определяли такие обстоятельства (на моей практике ни разу). Поэтому просто обратите внимание, что такое тоже возможно.

Еще один важный момент — освобождение от дисциплинарной ответственности. В том числе, если организация все устранила, то это может являться основанием для освобождения от ответственности. Но хочу вас предупредить, что это право, но не обязанность. Потому что, например, некоторые организации, если они все устранили, то ждут от комитета, что он их освободит от ответственности. И потом, когда комитет принимает решение, например, о замечании, они пишут жалобу в Совет директоров о том, что ну как же так, я все устранил, а мне прилетело замечание. Я хочу напомнить, что освобождать — это не обязанность Дисциплинарного комитета, а лишь право, и решение принимается уже на основании самого нарушения: насколько оно было серьезным, насколько вредные последствия повлекло

для клиента либо группы клиентов и так далее.

В заключение хочу еще раз призвать вас к более тесному взаимодействию, не бояться взаимодействия в рамках проверки, предоставлять полную информацию, быть открытыми. Такие проверки не будут вызывать никаких вопросов ни у вас, ни у нас.

Коллеги, спасибо вам большое.

Андрей, Илья, может, что-то добавите? Коллеги, поскольку вопросов и добавлений нет, то объявляю перерыв, встречаемся после паузы.

Спасибо вам большое. □



Выявленные практики

На конференции НАУФОР «Поведенческий контроль и надзор в целях защиты прав инвесторов» состоялась сессия IV. Основные нарушения при инвестиционном консультировании и ДУ

Фотографии Павел Перов

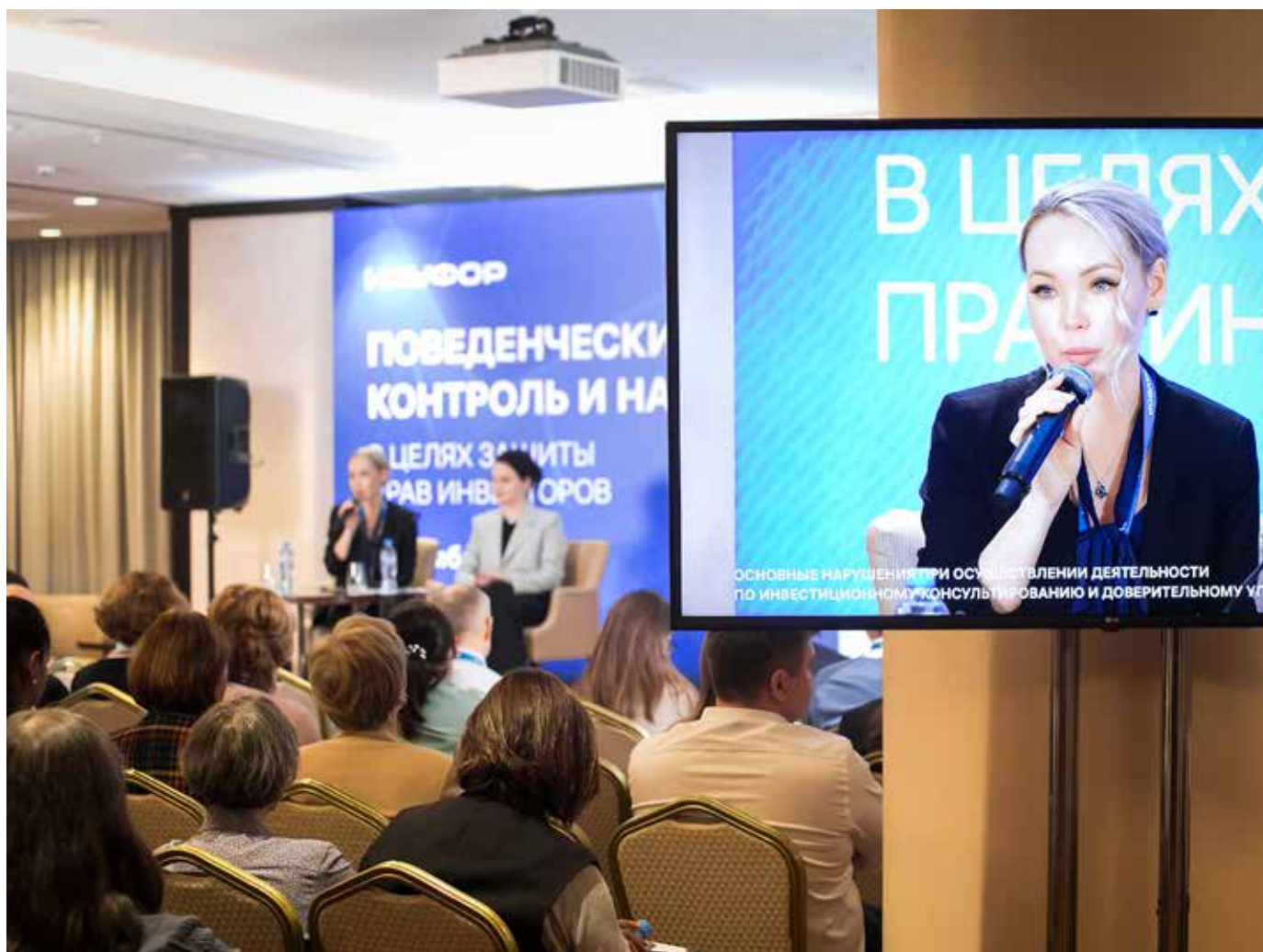
Участники: Екатерина Андреева (первый вице-президент НАУФОР); Лилия Бичурина, начальник отдела надзора Управления надзора за финансовыми посредниками Департамента инвестиционных финансовых посредников.

Лилия Бичурина. Коллеги, добрый день! Я бы хотела поблагодарить НАУФОР за организацию такого мероприятия, где мы как регулятор можем рассказать о своих практиках и подходах. А вы потом (может быть, не в рамках данной конференции, а на каких-то надзорных встречах) нам дадите обратную

связь и либо согласитесь с нами, либо аргументированно возразите.

Меня зовут Лилия Бичурина, я начальник отдела надзора Управления надзора за финансовыми посредниками Департамента инвестиционных финансовых посредников. Мы надзираем за профессиональными участниками, в том числе за доверительными управляющими.

Тема моего сегодняшнего выступления: «Выявленные практики при осуществлении надзора за деятельностью по доверительному управлению ценными бумагами и денежными средствами».



Каждый из находящихся в зале, возможно, даст свое определение цели доверительного управления и выведет свою формулу его эффективности. При этом в рамках надзорной практики я предлагаю акцентировать внимание на трех составляющих.

Первая составляющая — это корректное определение инвестиционного профиля, формирование портфеля в соответствии с инвестиционными целями клиента и своевременная ребалансировка портфеля в интересах клиента. Здесь, конечно, было бы правильно заметить, что есть еще один аспект — вознаграждение, которое взимает доверительный управляющий

за управление активами клиентов (в зависимости от результата, а может быть, отсутствия результата доверительного управления активами). В рамках данной конференции мы осознанно не стали останавливаться на данной теме, но если есть желание, готовы пообщаться об этом в следующем году.

В рамках осуществления надзора Департамент инвестиционных финансовых посредников в июле выпустил письмо, в котором мы отражали основные практики и наши рекомендации по тем практикам, которые нас волнуют в рамках защиты прав инвесторов. НАУФОР опубликовала это письмо, благодаря НАУФОР за

это. Если кто-то с ним не ознакомился, то может найти документ на сайте НАУФОР.

Так вот, мы провели анализ, как доверительные управляющие оценили данные практики и учли наши рекомендации. Но, к сожалению, выявили, что не все доверительные управляющие пока еще встроили наши рекомендации в свои бизнес-процессы. Мы понимаем, что изменение бизнес-процесса затрагивает большой промежуток времени и, наверное, профучастники хотят внести изменения к 1 января 2025 года, как раз тогда, когда будет вступать новая редакция 482-П. О новой редакции 482-П я чуть далее тоже поговорю.



В связи с тем, что не все доверительные управляющие эти практики пока еще внедрили в свою деятельность, мы в рамках данного выступления решили еще раз их подсветить.

Итак, первый блок, который привлек наше внимание: корректное определение и изменение инвестиционного профиля. При анализе договоров доверительного управления мы выявили, что действия доверительных управляющих разделяются на два подхода: присвоение клиенту одного инвестиционного профиля по всем договорам доверительного управления и присвоение каждому договору отдельного инвестиционного профиля.

Коллеги, мы полагаем, что присвоение одного инвестиционного профиля по всем договорам доверительного управления ограничивает действия доверительного управляющего в соблюдении интересов клиента, имеющего различные инвестиционные цели, а также освобождает доверительного управляющего от необходимости выстраивать дифференцированное и риск-ориентированное управление средствами.

Коллеги, наверное, вы со мной согласитесь. Если один клиент имеет инвестиционную цель через 18 лет отправить ребенка на обучение в ведущий вуз страны, а второй клиент посмотрел презентацию новой модели «Волги» и хо-

чет ее купить через полгода, но если не получится, продолжит ездить на своем «Москвиче» — наверное, это разные инвестиционные цели. И, соответственно, управлять активами этих клиентов тоже нужно по-разному.

Все-таки положительной практикой мы считаем, когда у клиента есть вариативность и, соответственно, разным договорам присваиваются разные инвестиционные профили. При этом мы допускаем, что по нескольким договорам будет присваиваться один инвестиционный профиль, если инвестиционная цель клиента одинакова.

Второй блок вопросов: отсутствие в анкете, определяющей инвестици-

онный профиль, информации о цели инвестирования.

Коллеги, отсутствие данной информации несет за собой риск того, что вы будете управлять активами без учета цели инвестирования, а также некорректно определите допустимый риск клиента.

В рамках надзора нами была отмечена положительная практика, когда доверительный управляющий на уровне уже своей методологии ограничивает уровень допустимого риска при ответе на вопрос клиента о цели инвестирования. Например, если клиент выбирает целью инвестирования сохранение своих активов, соответственно, ему не может быть присвоен риск больше, чем, например, при консервативном риск-профиле. Обратите, пожалуйста, на это внимание в рамках осуществления внутреннего контроля.

И третий блок вопросов: молчаливое согласие клиента в связи с изменением инвестиционного профиля по инициативе доверительного управляющего.

При анализе внутренних договоров доверительного управления мы выявили, что некоторые доверительные управляющие изменяют в одностороннем порядке инвестиционный профиль клиента с подтверждением данного изменения путем молчаливого согласия клиента. Кроме того, мы заметили, что некоторые доверительные управляющие односторонне изменяют инвестиционный профиль, если фактический риск клиента длительное время превышает допустимый.

Коллеги, по мнению департамента, подобные практики не являются добросовестными в связи с тем, что ограничивают следование клиента его инвестиционным целям и освобождают доверительного управляющего от необходимости проведения ребалансировки портфеля. Полагаем, что изменение инвестиционного профиля необходимо осуществлять после того, как клиент активно выразит отказ. Более того, изменение инвестиционного профиля

должно быть реализовано исключительно на добровольных началах и основано на открытом, активном и недвусмысленном выражении воли клиента на такое изменение.

Кроме того, коллеги, обратите, пожалуйста, внимание, что в Положении 482-П (что в старой, что в новой редакции) есть пункт 2.1, который говорит о том, что доверительный управляющий хранит документ, содержащий инвестиционный профиль его клиента, а также документ, в соответствии с которым клиент согласился с данным инвестиционным профилем, в течение срока действия договора, а также по истечении трех лет, когда этот договор завершается. Соответственно, если у вас нет документа, в соответствии с которым клиент согласился с новым инвестиционным профилем, тогда есть риск того, что Положение 482-П будет нарушено в части того, что вы управляете активами клиента не в соответствии с инвестиционным профилем, с которым согласился клиент.

Продолжим дальше. Второй блок, на который мы обратили внимание — это фактический риск, его определение и действия доверительного управляющего, когда фактический риск стал превышать допустимый.

Коллеги, нами были выявлены факты, когда фактический риск портфеля оценивается не по всем инструментам. Например, структурные продукты никак не оцениваются по рискам, а некоторые доверительные управляющие считают, что это вообще безрисковые инструменты. Также мы заметили, что при определении фактического риска учитывается только рыночный риск, инструменты с кредитным риском не принимаются в расчет.

Мы понимаем, что оценка кредитного риска — не самая легкая задача. При этом на рынке есть практика его оценки. Надеемся, что в следующем году мы начнем с профучастниками диалог по поводу того, чтобы по риску оцени-

вались все инструменты в портфеле. По нашему мнению, если вы определяете риск только по избранным инструментам, это приводит к занижению либо искажению получаемых результатов по уровню фактического риска и его соответствия допустимому риску клиента.

Далее я, наверное, озвучу один из самых дискуссионных тезисов. При этом думаю, что нам стоит поговорить об этом — о различной периодичности проведения оценки соответствия фактического и допустимого риска.

Коллеги, мы видели, что компании, где определение фактического риска по портфелю проводится максимально часто, делают это ежемесячно. Но это скорее исключение, нежели правило. В основном, такая оценка проводится четыре раза в год. При этом есть Указание Банка России 4501-У о требованиях к организации системы управления рисками, в котором есть пункт 1.6. Он говорит о том, что риск-система должна обеспечивать управление рисками клиентов, возникающими при оказании услуг на рынке ценных бумаг, а также соответствие инвестиционному профилю таких клиентов.

В связи с тем, что в 4501-У периодичность этой процедуры не установлена, мы считаем, что оценка рисков клиентов должна проводиться на постоянной основе. Соответственно, определение риска четыре раз в год может приводить к несвоевременному выявлению превышения допустимого риска.

Коллеги, наверное, вы согласитесь, что рынок до 2022 года и рынок сейчас — это два разных рынка. Рынки становятся волатильными, поэтому, возможно, нужно чаще пересматривать фактический риск клиента и соответствие его допустимому.

Итак, что делаем, если все-таки доверительный управляющий фиксирует превышение фактического риска над допустимым? Мы заметили, что доверительные управляющие приостанавливают действия по управлению

портфелем до тех пор, пока не будет повышен риск-аппетит инвестиционного профиля клиента. Мы считаем, что это — подталкивание клиента к изменению инвестиционного профиля вместо осуществления доверительного управления и надлежащих действий по ребалансировке портфеля.

Мы допускаем, что доверительный управляющий может принять решение не предпринимать никаких действий, если эти действия приведут к неблагоприятным последствиям для клиента. Но при этом мы, когда проводили надзорные мероприятия, ни разу не видели практику документальной фиксации таких решений. Поэтому в рамках внутреннего контроля мы рекомендуем обеспечить порядок фиксации данных решений для того, чтобы минимизировать риск принятия немотивированных решений со стороны управляющих и риск того, что внутренний контроль не сможет отслеживать действия управляющих при управлении портфелем.

Есть еще пара практик, на которых я хотела остановить ваше внимание. При анализе состава структуры активов, которые приобретены в стратегии (мы их анализируем, например, на предмет сомнительности или редкости по всему рынку), мы замечаем, что доверительные управляющие приобретают в свои портфели те инструменты, которые не предусмотрены внутренними документами.

Например, есть внутренний документ, который является приложением к договору, там доверительный управляющий устанавливает конкретный перечень конкретных инструментов и доли, которые может приобретать в рамках данных стратегий. При этом на несколько отчетных дат мы фиксируем нарушение данной структуры. Коллеги из внутреннего контроля, обращайтесь, пожалуйста, внимание на то, чтобы управление производилось в соответствии с утвержденными внутренними документами.

Также мы фиксировали различные подходы в управлении активами физических и юридических лиц. Юридическим и физическим лицам присваивается одинаковый инвестиционный профиль, ставится одинаковая доходность. При этом уровень риска для юридических лиц ставится меньше, нежели для физических лиц. Такой подход нам неочевиден и не совсем понятен.

Кроме того, для юридических лиц в рамках договора предусмотрено «активное выражение» согласия со всеми изменениями, которые вносятся в договор. При этом для физических лиц предусмотрено, по сути, только «активное выражение» отказа.

И третий вопрос — замена стандартных стратегий индивидуальными. Как я уже говорила выше, с 1 января 2025 года вступает в силу новая редакция Положения № 482-П, в соответствии с которым уходит понятие стандартных стратегий. При этом мы фиксировали в надзоре такую практику, что доверительные управляющие в рамках индивидуальных стратегий управляют портфелем на единых принципах и правилах формирования данного портфеля, а это, по сути, и является стандартной стратегией.

Коллеги, мы за этим будем следить. Потому что сейчас мы фиксируем случаи, когда по 431 форме отчетности видим, что стратегия называется индивидуальной, по идентификатору стратегии разные, при этом состав стратегии, доходность и инвестиционный горизонт один и тот же. Наверное, странно, что у нескольких сотен клиентов одинаковая индивидуальная стратегия.

И раз уже я начала говорить о том, как мы будем при новой редакции надзирать за псевдостандартными стратегиями, то хотела бы еще чуть-чуть рассказать, что мы будем смотреть, когда новая редакция Положения 482-П вступит в силу.

Во-первых, обратите, пожалуйста, внимание на то, что инвестиционный

профиль будет определяться как риск, который согласен и способен нести клиент, и он должен быть выражен в абсолютном или относительном числовом выражении.

Коллеги, риск, который способен нести клиент, по нашему мнению, является как бы одинаковой величиной. То есть если у клиента несколько договоров доверительного управления, то риск по каждому договору не должен превышать то значение риска, которое клиент способен нести суммарно.

Также очень важно, что ожидаемая доходность также должна иметь числовое выражение. В надзоре мы фиксировали такие практики, когда доверительные управляющие для своих клиентов описывают допустимый риск и ожидаемую доходность словесно. Мы считаем, что это затрудняет клиенту понимание риска, который он способен нести, а также вводит клиента в заблуждение, когда он соглашается с тем или иным составом инвестиционного профиля.

Более того, по мнению департамента, положительной практикой является сравнение ожидаемой доходности с какими-то бенчмарками: например, ставкой по депозиту, ключевой ставкой, какими-то индексами или иными льюбыми, которые профучастники могут ставить для сравнения по доходности.

Еще один блок вопросов, который вносится в новую редакцию 482-П — это управление активами клиента. Сейчас нормативно закреплено, что приобретение управляющим финансовых инструментов в портфель физического лица – неквалифицированного инвестора допускается при условии, что этот финансовый инструмент не будет передан клиенту при прекращении договора доверительного управления. А если будет, то доверительный управляющий должен убедиться, что клиент способен управлять данным финансовым инструментом самостоятельно.

Второй блок. Мы нормативно закрепили приобретение управляющим

ПФИ или ценных бумаг, выплаты по которым зависят от наступления или ненаступления определенных событий, которые прописаны в Федеральном законе № 39 «О рынке ценных бумаг». Соответственно, указанные инструменты могут приобретаться также в состав портфеля физлица – некавалестора только при условии, что доверительный управляющий не может приобрести иные финансовые инструменты для того, чтобы достичь инвестиционной цели клиента в соответствии с определенным ему инвестиционным профилем.

Коллеги из внутреннего контроля, обращайтесь, пожалуйста, внимание на то, чтобы документально фиксировались расчеты, выводы и доводы о способности клиента управлять при необходимости определенным финансовым инструментом и доводы о приобретении иных финансовых инструментов, если принято решение приобретать ПФИ или ценные бумаги, выплаты по которым зависят от наступления событий, для того чтобы было легче коммуницировать с регулятором в рамках проведения надзорных мероприятий.

Коллеги, спасибо большое за внимание.

Если будут вопросы, я с радостью готова общаться.

Спасибо еще раз.

Екатерина Андреева. Лиля, спасибо большое.

Я хочу сказать всем спасибо.

Отдельное удовольствие для организатора видеть полный зал после обеда. Мы благодарны вам, что вы остались и потратили фактически целый рабочий день на то, чтобы обсудить с нами контрольные и надзорные практики.

Меня зовут Екатерина Андреева, я первой вице-президент НАУФОР, отвечаю за всю профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг, в том числе координирую контроль за крупнейшими участниками фондового рынка. В контроль погружено много сотрудников НАУФОР. И я поделюсь с ва-

ми теми примерами нашей контрольной практики и надзорной практики, которую мы считаем основной в отношениях клиента и компаний, несущих фидуциарную ответственность. Это определение управляющим и советником инвестиционного профиля клиента, это определение доверительным управляющим фактического риска клиента. И моя любимая тема — программы автоследования, какие нарушения мы выявляем там.

Первое — инвестиционный профиль клиента. Вы все прекрасно знаете, что инвестиционный профиль является основой фидуциарности отношений между клиентом, доверительным управляющим и инвестиционным советником.

На что мы обращаем внимание, помимо общеизвестных правил.

Мы много изучаем западные практики, и, например, в Канаде есть понятие net worth — это чистое богатство клиента. Если мы переложим это на юридических лиц (вижу коллег, которые сейчас поймут, о чем я говорю, кто присутствовал на курсах «Инвестиционный советник»), то это, грубо говоря, денежный поток.

Мы строим нашу надзорную практику на том, что инвестиционный советник либо доверительный управляющий, определяя инвестиционный профиль, не просто формально исполняет требования стандартов или нормативных актов, но делает это осмысленно, выясняя собственно финансовое положение клиента и предлагая инструмент либо доверительное управление именно в соответствии с конкретным финансовым положением конкретного человека.

Что может быть? Вместо информации о доходах/расходах запрашивается другая информация либо не выясняется уровень доходов и расходов. Мы приводим в нашей презентации прямо сейчас реальные скриншоты проверок, скриншоты из конкретных справок либо из конкрет-

ных порядков определения инвестиционного профиля.

Посмотрите, например, каким образом компания пробует определить финансовое положение клиента. Доходы не запрашиваются вообще, среднемесячные расходы запрашиваются в формате «до 500 тысяч рублей», «более 500 тысяч рублей». Мы все понимаем, что может быть примерно 500 вариантов расходов «до 500», а в опции «больше 500» открыто, в принципе, бесконечное поле вариантов. Так мы, в общем, никакой цифры финансового положения посчитать не можем.

Кстати (это важный момент), вы задаете вопросы, можно ли формулировать таким образом, чтобы доходы либо расходы клиента можно было посчитать. Например, если вы через хорошие интервалы спрашиваете сумму доходов, то задавать вопрос о расходах уже можно, например, в виде процентов от доходов, для того чтобы, например, сократить или облегчить клиентский путь.

Это очень частое нарушение. Что оно влечет? Например, у одного клиента доходы 250 тысяч рублей, расходы — 450 тысяч, так что налицо большой минус каждый месяц. А у другого клиента доходы 450 тысяч рублей, а расходы 250 тысяч, большой плюс каждый месяц. Один клиент не имеет располагаемого дохода, другой клиент имеет располагаемый доход, но при этом, когда интервалы совпадают, это означает, что компания посчитает по одинаковому числу баллов и клиента с негативным остатком в конце месяца, и клиента с позитивным остатком.

Что делать в таком случае? Либо задавать дополнительный вопрос о превышении доходов или расходов, либо немножко сдвигать интервалы. Имейте, пожалуйста, это в виду, это частое нарушение.

Сейчас это явление уже встречается реже, а когда мы начинали контрольную практику, это было довольно часто: выяснялся не размер доходов и



расходов, а, например, разница между такими показателями. Либо задавался вопрос об обязательствах, которые превышают или не превышают объем сбережений.

Здесь есть два момента. Во-первых, когда превышает непонятно на сколько, то это оценочное суждение. У каждого из нас свое представление о том, что является превышением, особенно если будет добавлено слово «значительно» или «незначительно». И при этом не запрашивается в принципе размер обязательств, не запрашивается в принципе размер сбережений. То есть посчитать вот это чистое богатство, о котором я говорю, вот это конечное финансовое

благополучие клиента не представляется возможным.

Пример скорее из ранней надзорной практики, уже, наверное, 2023 года, когда вместо доходов и расходов запрашивается информация о сбережениях, когда пишут: «доходы больше нуля», «расходы меньше нуля». Совершенно непонятно при этом, имеется ли доход в миллион рублей, а расход, например, в 100 тысяч; или же доход составляет 50 тысяч, а расход — 70 тысяч. Так очень сложно определить, о каком, собственно, финансовом положении клиента идет речь.

Один из моих любимых примеров про широкие интервалы, которые ис-

пользуются при запросе информации о сбережениях. Посмотрите, пожалуйста, на слайд. Есть графа «Сбережения отсутствуют». Далее идет первый интервал: «сбережения от 0 до 10 млн рублей». Следующий интервал: «сбережения от 10 млн до 60 млн рублей».

Почему нас это тревожит? В официальной статистике Банка России раскрыто, что только 80 тысяч человек в РФ имеют на счетах больше 20 млн рублей. Соответственно, прямым умозаключением мы можем предположить, что очень мало кто попадает в иную категорию, кроме «от 0 до 10 млн рублей».

То есть это не гибкий механизм определения профиля.

То же самое наличие широких диапазонов присутствует при указании возраста, раньше это встречалось часто, очень многое мы поправили. Предлагаются варианты ответа: от 21 года до 65. Я думаю, что 95-98% ваших клиентов попадают в этот интервал (от 21 года до 65), если мы говорим о брокерских клиентах или клиентах инвестиционного советника. Соответственно, здесь мы гибкости опять же не наблюдаем. Пожалуйста, обращайтесь на это внимание.

Оценка полученной информации также очень важна. Мы говорим о том, что все вопросы должны быть взвешены и вести к оценке инвестиционного профиля клиента, исходя, в первую очередь из его финансового положения, что очень часто нарушают, когда это правило не работает при определении инвестиционного профиля. Спрашивают о доходах, расходах, после это задается вопрос о желаемой доходности, который перевешивает все вопросы, которые задавались до этого. Например, мы приводим в нашей презентации конкретный порядок определения инвестиционного профиля, который в сумме предполагал 55 баллов в ответах на все вопросы (это максимальная сумма баллов, которую можно в принципе получить, отвечая всегда по высшей планке), из них 39 баллов отдавалось за ответ на вопрос: «что вы будете делать, если рынок упадет?» «какую доходность вы хотите?» «не боитесь ли вы инвестировать вот в эти типы инструментов?» И тому подобное. То есть, слишком большой вес имеют вопросы, которые совершенно не имеют никакого отношения к финансовому положению клиента, которые описывают желания, какие-то предпочтения финансовых инструментов и так далее.

Коллеги, так быть не должно. Опять же, мы базируемся на финансовом положении клиента, на его возможности нести допустимый риск, о чем говорила только что Лиля. Для нас очень важно клиента уберечь. Мы о некавали-

фицированных инвесторах заботимся отдельно.

Еще раз по поводу инвестиционного профиля. Я всегда рисую такую картинку инвестиционного профиля: это размер ожидаемой доходности и допустимого риска, который привязан к конкретному периоду, который называется «инвестиционный горизонт».

Очень часто бывает так, что те параметры, которые коллеги указывают в качестве параметров инвестиционного профиля, параметрами инвестиционного профиля являться не могут. Очень часто путают рыночный риск и предельный риск конкретного клиента, который конкретно кто-то из нас может нести на инвестиционном горизонте. Тогда как допустимый риск является предельным размером убытков, которые может нести конкретный клиент. Не путайте, пожалуйста, это с рыночным риском. Когда мы говорим о предельном размере, это означает, что в определенном инвестиционном профиле не может быть указан допустимый риск больше какого-то уровня в численном выражении.

Вот на слайде классический пример ошибочного определения инвестиционного горизонта. Посмотрите, это опять же конкретная справка, скриншот. Инвестиционный горизонт определяется как «более пяти лет». Иными словами, есть некая точка в будущем, из которой выходит луч в бесконечность, в будущее, на котором определяется ожидаемая доходность и допустимый риск. Но такого не бывает, это не может быть лучом, это должен быть конечный отрезок. Инвестиционный горизонт — это конкретное количество лет, дней. Как правило, рынок указывает один год. Но, пожалуйста, не описывайте этот период устремленным в бесконечность.

Посмотрите еще один пример. Вариантом неправильного указания инвестиционного профиля может быть, например, формулировка «от 1 года до 3 лет». Почему это неправильно, хотя, казалось бы, есть конечная точка? В ин-

тервале от 1 года до 3 лет есть бесконечное количество вариантов. Мы можем предположить, что это 1 год и 1 месяц, 1 год и 6 дней, 2 года 8 месяцев, 15 минут 16 секунд и так далее. То есть это опять же неопределенный отрезок, мы такое тоже считаем нарушением. Пожалуйста, обращайтесь на это внимание.

Но мы в наших презентациях не только ругаемся и приводим негативные примеры, мы также приводим позитивные примеры. Мы приветствуем словесное описание инвестиционного профиля, которое добавляется к цифровым параметрам инвестиционного профиля, которые указаны в справке об инвестиционном профиле. Это, на наш взгляд, более подробно объясняет клиенту, какой инвестиционный профиль ему определен.

Отсутствие разумной зависимости между ожидаемой доходностью и допустимым риском явилось для нас сюрпризом, чего уж скрывать. Когда НАУФОР начала контролировать определение инвестиционного профиля (это случилось несколько лет назад, после того, как заработал закон об инвестиционном консультировании), мы сделали очень простую вещь: собрали статистику по всем работающим инвестиционным профилям. И увидели, что в большом количестве случаев (удивительном для нас количестве) значение размера ожидаемой доходности было кратно меньше, чем размер допустимого риска. Кратно, то есть в несколько раз.

Мы с этим боремся, поскольку уверены, что человек в здравом уме не будет соглашаться на допустимый риск, который в 5-6 раз превышает ожидаемую доходность. Мы называем это разумной зависимостью, и на основании этого нашего вывода в обзорах контрольной практики просим подобное поправить в порядке определения инвестиционного профиля. И получилось неплохо, сейчас мы практически уже не встречаем такие истории, когда инвестиционный совет-

ник либо доверительный управляющий в некотором смысле страхует себя от рыночного риска, выставляя несоразмерный уровень допустимого риска для клиента.

Вот еще пример. Посмотрите, пожалуйста, на слайд. Указаны рубли, доллары США, евро... Если инвестконсультирование либо доверительное управление вдруг каким-то образом будет у вас привязано к валютным показателям, то мы просим обязательно указывать в инвестиционном профиле ту валюту, в которой указывается, например, ожидаемая доходность. Это правильно и не будет вводить клиента в заблуждение.

Посмотрите, насколько несоразмерным кажется риск до 60% в долларах при ожидаемой доходности 10–20% в рублях. Пожалуйста, обращайтесь на это внимание, иначе мы придем и такие вещи сами поправим.

Побуждение клиента изменить параметры инвестиционного профиля мы также считаем нарушением. Как вы все прекрасно знаете, есть разные способы коммуникации с клиентом. Вы можете коммуницировать с клиентом по-разному: либо в офисе, либо посредством электронного приложения, либо по телефону. Мы считаем, что нужно очень аккуратно различать саму возможность предоставить клиенту обновленные сведения для определенного инвестиционного профиля и побуждение клиента этот инвестиционный профиль поменять. Это две разные вещи. Пожалуйста, не злоупотребляйте возможностью не проверять сведения, предоставленные для определения инвестиционного профиля, для того чтобы продать какой-то продукт или сделать более высокий уровень допустимого риска.

Пример. Как вы знаете, НАУФОР занимается аккредитациями программ, и этот пример был отловлен как раз на этапе аккредитации программ. Скриншот отражает диалоговое окно компании, которая является инвести-

ционным советником и предлагает услугу автоследования. После того, как клиент прошел процедуру определения инвестиционного профиля, компания предлагает ему поменять риск-профиль... Выбор такой: первая кнопка называется «Понятно», вторая кнопка называется «Пройти инвест-профиль заново». Коллеги, это выбор без выбора. Все родители прекрасно знают, что с детьми лучше всего работает аргумент: «Или ты делаешь уроки, или мы не идем в кино». Мало кто ответит «Понятно», когда ему сообщают, что сделано не то. Скорее всего, будет нажата кнопка «Пройти инвест-профиль заново», и это является нарушением, фактически подталкиванием клиента к изменению инвестиционного профиля.

Коллеги, мы записываем процедуры наших контрольных закупок. Давайте посмотрим, как происходит определение инвестиционного профиля при подключении к стратегии автоследования по телефону. Это реальная запись. Она фиксирует побуждение к смене профиля при подключении к стратегии автоследования. Вот послушайте, это запись нарушения 1.

— Вы можете принять решение либо подключиться к другой стратегии, там поменьше риск.

— Угу.

— Либо еще раз заполнить анкету.

Еще один вариант. Опять звонок, опять подключение к стратегии автоследования, но в другой компании.

Запись нарушения 2: опять побуждение к смене профиля при подключении к стратегии автоследования.

— Да, вы можете по этому профилю подключить стратегию, которая вам подходит.

— Несколько стратегий будет на выбор, да?

— Смотрите, вы можете подключить любую стратегию. Вы можете перепродать профиль для того, чтобы подключить другую стратегию.

— То есть, другие ответы могут дать?

— Да, чтобы у вас был более высокий риск-профиль. Можно проходить и перепроходить столько раз, сколько вам захочется».

Пожалуйста, поработайте со своим фронтом, чтобы такого не было.

Давайте продолжим. На что мы обращаем внимание, когда говорим о нарушениях при процедуре определения фактического риска доверительным управляющим. Здесь мы работаем в тандеме с Банком России, очень внимательно на это смотрим, потому что это, собственно, является базой защиты инвесторов. Мы смотрим еще на порядок определения фактического риска.

Вы видите перед собой конкретные выдержки из внутреннего документа крупного доверительного управляющего, который предусматривает расчет VaR по портфелю и то, что этот VaR не будет превышать, например, 20%. Но обратите внимание, что, в принципе, VaR никаким образом не соотносится с уровнем допустимого риска, это раз. При этом документами доверительного управляющего было предусмотрено определение допустимого риска таким образом, что он как бы и не определялся. Такое тоже в нарушениях бывает.

Поэтому здесь получается два нарушения в одном, одно наложилось на другое. Исправили оба.

Еще один вариант нарушения. Тоже крупная компания, занимается доверительным управлением, и внутренними документами предусмотрен не расчет того, насколько портфель находится под риском и сопоставление фактического риска с допустимым, а проверяется структура. То есть, портфель, например, упал в цене, но если состав инструментов соответствует внутреннему документу, то доверительный управляющий считает, что можно ничего не менять, несмотря на то, что фактический риск давно превысил допустимый. Это мы тоже поправили. Обратите внимание: Лилия говорила про периодичность

рисков, мы обращаем внимание еще и на корректность расчета, как это все делается в соответствии с внутренними документами.

Теперь поговорим о нарушениях при использовании программ. И, конечно же, в первую очередь будем говорить про программы инвестиционного консультирования. А про программы автоследования мы говорим потому, что они получили очень широкое распространение в нашей стране. Это своего рода механизм распоряжения счетом, популярный на Западе.

В НАУФОР существует внутренний стандарт автоследования, и мы его соблюдение очень внимательно контролируем. Сейчас поговорим об основных группах нарушений, о нашем фокусе, который мы выбрали для проверки программ. Цель стандарта предоставления программ автоследования (кроме защиты прав инвесторов) — это, в первую очередь, минимизация ценового влияния на объем финансовых инструментов.

Бывает так, что внутренними документами такие порядки не установлены. Внутренними документами могут быть не прописаны конкретные правила расчета емкости стратегии. Емкость стратегии — это суммарный объем денежных средств клиентов, которые могут следовать за конкретной стратегией автоследования. Могут быть не установлены бенчмарки стратегии, та история стратегии, которую следует показывать клиенту. Может быть не прописана точность следования, и клиент тогда не получает корректной информации о том, каким образом его результаты могут отличаться от результатов идеальной стратегии.

Давайте теперь посмотрим на более сложные нарушения. Не буду зачитывать весь текст, потом эти материалы будут доступны, вы сможете их почитать.

Внутренними документами не установлены правила минимизации и влияния на цену и объем торгов. Это реальная опять же выдержка из внутреннего

документа инвестиционного советника. Здесь прописаны правила тестирования, емкость стратегии, но никоим образом не затронуты правила минимизации и влияния на цену и объем.

Что мы имеем в виду, когда говорим о минимизации ценового влияния и влияния на объем?

Первое: в какой момент заявка попадает в биржевой «стакан». Надо проверить, открыт ли рынок, может быть, там идет дискретный аукцион. Правилами должно быть установлено, попадает ли заявка в случае, например, аукциона о закрытии, открытии и так далее. Логично предположить, что если идет большая заявка, то надо посмотреть, например, хватит ли встречных заявок для того, чтобы удовлетворить заявку, которая сейчас попадет в «стакан», ставится ли бумага на бид или на оффер, каким образом крупная заявка может быть транширована и так далее.

У НАУФОР на эту тему есть большой разъяснение, кто хочет погрузиться в детали, посмотрите, пожалуйста, оно висит на сайте, очень помогает при составлении внутренних документов.

Аналогичное нарушение у другого инвестиционного советника. Как бы написаны правила минимизации, но при этом ничего не сказано про объем и про то, каким образом в принципе оценивается минимизация. Описаны просто правила выставления заявок в «стакан»: всегда ставим по оферу, пока не продадим. В случае малоликвидной бумаги это может привести к существенным изменениям в спредах, к существенному (как минимум, заметному) изменению цены. Мы с этим боремся.

Емкость стратегии, не установленная внутренним документом советника. Было довольно сложно найти хороший пример, но мы его нашли. Это скриншот внутреннего документа советника, где написано, что емкость стратегии определяется автором стратегии.

Кто-то уже засмеялся, потому что вы все прекрасно знаете, что такого субъек-

та регулирования, как автор стратегии, не существует вообще. Есть инвестиционный советник, который, как правило, совмещает свою деятельность с брокерской деятельностью, и есть клиент этого инвестиционного советника.

Бенчмарк. Бенчмарк это, кстати, не то, о чем говорила Лиля только что. Мы специально ограничили сведения, на основании которых бенчмарк может рассчитываться. Нельзя взять его из исторических данных, как написано, например, здесь. Нельзя его смоделировать. Стандартом зафиксирована обязанность инвестиционного советника такую информацию рассчитывать только на основании проведенных сделок.

Поэтому здесь два нарушения в одном: здесь не указаны веса ценных бумаг, каким образом они трансформируются из состава стратегии собственно в бенчмарк. И указано, что на основе тестирования исторических данных советник рисует, прости меня за вульгаризм, рисует историю этой стратегии до даты публикации на сайте. Это все поправлено опять же.

Коллеги, я хочу обратить ваше внимание на то, что это наше первое публичное мероприятие, но не первый обзор контрольный практики с примерами. На сайте НАУФОР в разделе «Инвестиционное консультирование» и в разделе «Профдеятельность» также висят видеообзоры, снятые по нашим контрольным практикам, со всеми примерами, с выдержками из реальных проверок. Вы можете потратить свое время на изучение тех хороших примеров, которые не попали в мою презентацию.

Спасибо вам большое. □