



Банк России

Основные подходы к поведенческому надзору. Приоритетные области контроля СРО и Банка России

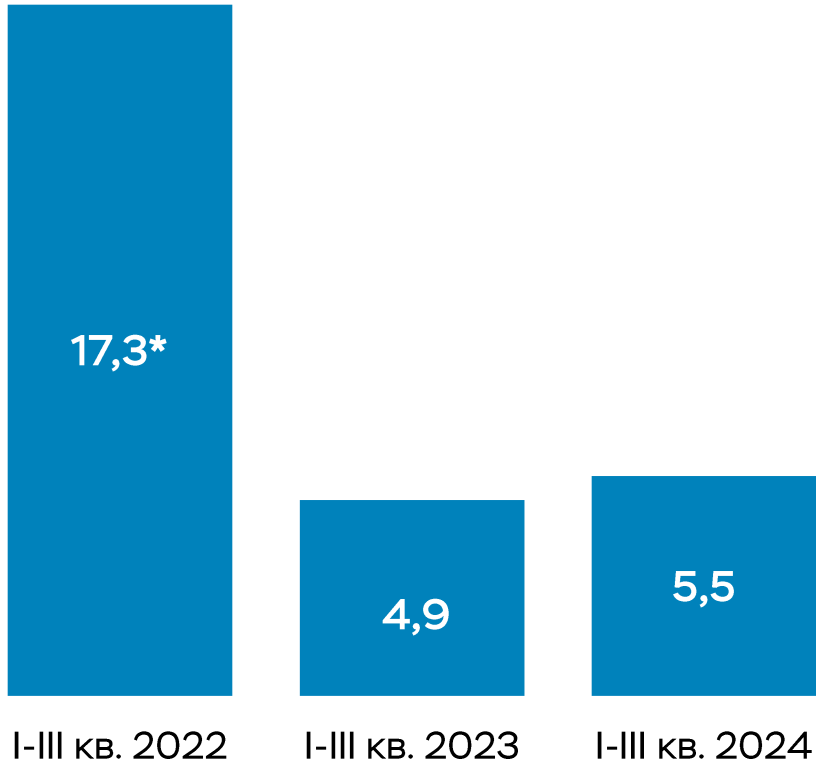
Михаил Мамута,

член Совета директоров Банка России,
руководитель Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Ноябрь 2024



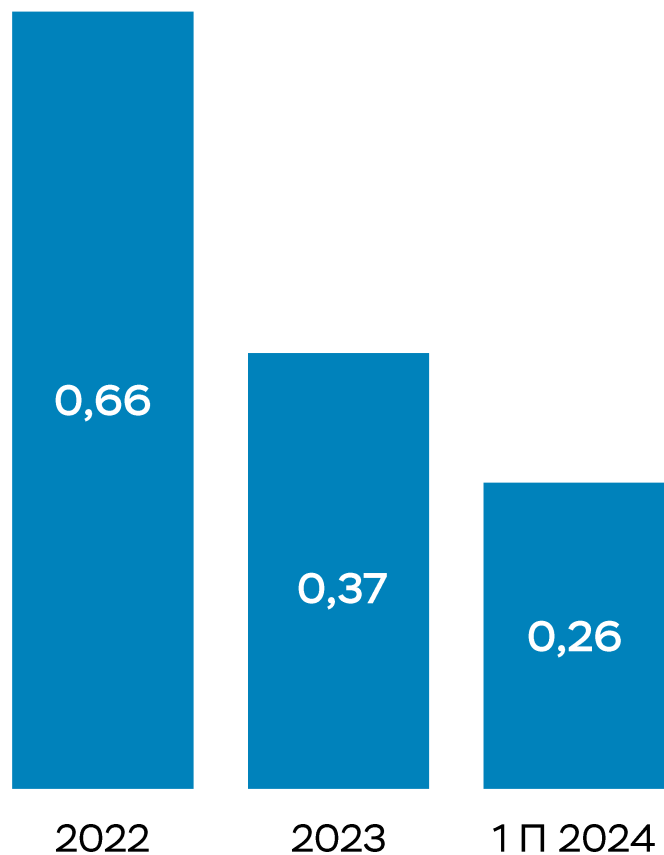
Динамика количества жалоб




Структура «инвестиционных» жалоб, I-III кв. 2024



* С учетом санкционных тематик



- 
- ▶ **Идентификация** (виды мискондакта)
 - ▶ **Измерение** (коэффициент мисселинга)
 - ▶ **Снижение** (КМ, ГИБР, волонтеры, меры, рекомендации (мотивация менеджеров, предложение пожилым), обзоры практик)

Трансформация практик:

Недостоверная информация → недосказанность, намеки

Важную роль сыграла корректировка бизнес-процессов ПНО по итогам ППН

Усиление ответственности КО за нарушения законодательства, связанные с мисселингом



СРО

Принятие мер за несоблюдение требований стандартов и иных внутренних документов СРО (например, некорректные вопросы в тестировании)

- Информирование **Банка России** при выявлении нарушений в рамках его полномочий
- Направление **Банку России** отчетности СРО



Банк России

Принятие мер за несоблюдение требований ФЗ, нормативных актов РФ, нормативных актов Банка России (например, предложение инструмента без тестирования)

- Информирование **СРО** при выявлении нарушений в рамках ее полномочий
- Использование информации **СРО** в целях **риск-ориентированного** поведенческого надзора

Примеры проектов во взаимодействии с СРО

Тестирование неквалифицированных инвесторов

- > 12,5 млн человек прошло тестирование
- ~ 1 млн человек участвуют ежеквартально
- > 1/3 успешно сдают (1/2 с первого раза)
- Проведено исследование оценки фактического воздействия (ОФВ)

КИД

КИД по сложным и массовым инструментам, услугам, рискам при предложении в банках – всего **35**:

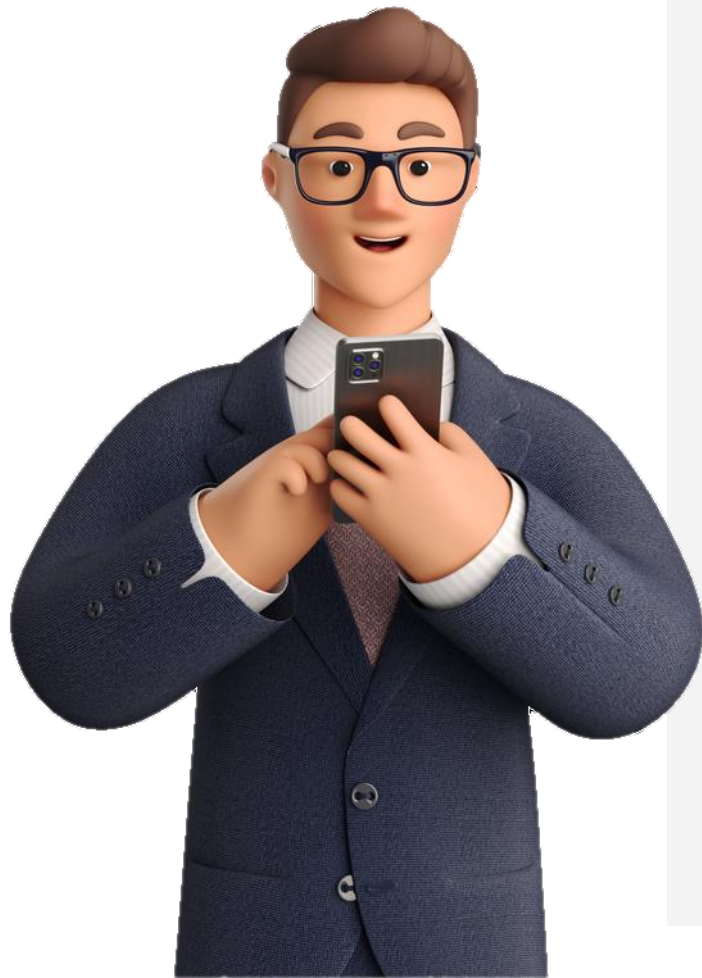
- **массовые** продукты 13
- **сложные** продукты РЦБ 13
- **услуги** (НПО, ОПС, ПДС) 3
- **риски** при предложении в **офисах банка** 6
(ценные бумаги, ПФИ, БО, ДУ, ИС, НПО)



Создание системы возмещения стоимости имущества на ИИС (ПФЗ № 579984-8)

- Система **добровольная, негосударственная**
- Лимит возмещения – **1,4 млн ₽** на клиента
- **Гарантийный случай** – банкротство + 6 месяцев
- Дата вступления в силу – **1 января 2026 года**
- **Участники** – лица, которые открывают и ведут ИИС
- В состав высшего коллегиального органа войдут представители **СРО** и **независимых организаций** (60/40 %)
- Распространяется на **ИИС-III** (в том числе на **трансформированные**)





Мисселинг

Дистанционное
обслуживание

Раскрытие
регламентов

ПЭП

Окваливание

442-ФЗ

ИИС 3

ИРО

ОИП

ЦФА



Банк России

Основные нарушения при взаимодействии с клиентами

Сергей Колганов,

заместитель руководителя Службы по защите
прав потребителей и обеспечению доступности
финансовых услуг



~90 ПНО в регулярном надзоре с учетом риск-профиля

Виды проверок:

плановые / внеплановые мероприятия / ГИБР

(мониторинг, контрольные мероприятия, запросы, получение статистических данных)

Меры воздействия

Индивидуальные меры

- ▶ Письма с рекомендациями
- ▶ Надзорные встречи с руководством организации
- ▶ Требования об устранении / недопущении нарушений, штрафы
- ▶ Привлечение к административной ответственности
- ▶ Ограничение продаж и обратный выкуп

Системные меры

- ▶ Общие встречи с рынком
- ▶ Информационные письма и рекомендации Банка России
- ▶ Публикация обзоров неприемлемых практик и рекомендаций (с 2021 года)
- ▶ Нормативные акты Банка России
- ▶ Изменения в ФЗ



Примеры предметов ППН

- Запрет на приобретение **неквалифицированными инвесторами** ценных бумаг, предназначенных для квалифицированных инвесторов
- Порядок **признания квалифицированным инвестором** и **тестирование** неквалифицированных инвесторов
- Требования к **раскрытию, распространению и предоставлению** информации в части требований, установленных Стандартом надзорной деятельности Банка России
- Порядок **информирования** клиентов о финансовых услугах (инструментах)
- Порядок и сроки рассмотрения **обращений**
- Порядок **приема заявок** на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев
- Порядок **приема и регистрации** документов, относящихся к ведению реестра / депозитарного учета, а также документов, связанных с учетом и переходом прав на ценные бумаги





Жалобы

1. Жалоба – реализовавшаяся проблема

2. Жалуются не всегда:

- нормы сложны, клиент не всегда понимает, нарушаются ли его права
- клиенты часто сталкиваются с нарушением и считают его нормой
- продукт новый, клиентский опыт не сформировался

СМИ, сайты ПНО, форумы, комментарии клиентов, сервис для сотрудников на портале Банка России

Клиентская база

Анализ договоров, досье клиентов

Запуск новых бизнес-моделей

Новые регуляторные требования

Статистика (изменение индикаторов)

Планы продаж

Изменения агентской сети

Управление продуктом (проект PG)

Тепловые карты (размер ПНО, меры, тип клиента, РП, СИ, концентрация активов, темп прироста количественных показателей)

**Во избежание
появления
жалоб**



Сравнение с вкладом

«... ЭТО как вклад, но выгоднее – ставка выше ...»

«... ЭТО лучше чем вклад ... вы не потеряете в любом случае ...»

Гарантия дохода

«... там гарантированная доходность, все прописывается в договоре ...»

«... ПИФы – это как вложение в недвижимость: безопасно и потом продадите по хорошей рыночной цене ...»

Застрахованность инвестиций

«... страхование вложений в ПИФы до 100 млн ₽ в рамках Закона 156-ФЗ, здесь аналогично, как по вкладу...»

«... это от ЦБ ПИФы, все под управлением Центробанка, УК создал Центробанк, все от ЦБ страхуется ...»



Проверки

Надзорное реагирование

Разъяснения, рекомендации

Регулирование





Методические рекомендации Банка России по управлению финансовым продуктом от 27.12.2023 № 19-МР



Для кого?

Финансовые организации,
разрабатывающие и реализующие
финансовые продукты

Цель: разумный баланс между максимизацией прибыли финансовой организации и минимизацией рисков для организации и ее клиентов

Обеспечение стабильности и защиты
всех участников финансового рынка

Повышение доверия потребителя
к финансовым организациям
и финансовому рынку в целом

- ▶ Содержат принципы управления продуктом и базовые требования к политике управления продуктом
- ▶ Стимулируют ФО разрабатывать и реализовывать продукты, соответствующие ожиданиям целевой клиентской группы
- ▶ Способствуют повышению прозрачности предлагаемых продуктов и их понятности для потребителя

Принципы управления продуктом:

- ▶ Системный подход к организации PG
- ▶ Непрерывность управления жизненным циклом продукта
- ▶ Ответственное поведение ФО
- ▶ Риск-ориентированный подход к PG
- ▶ Клиентская ценность финансового продукта
- ▶ Полнота и корректность информации о продукте

Дальнейшее развитие – стандарт НАУФОР



Банк России

Надзорные кейсы

Петр Ломакин,

начальник Управления поведенческого надзора за субъектами рынка ценных бумаг и коллективных инвестиций Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг



ПРОБЛЕМА

Незнание клиента об изменениях в регламентах

РЕШЕНИЕ

- ✓ Раскрывать инфо об изменениях заблаговременно до вступления в силу (10 рабочих дней)
- ✓ Раскрывать сами изменения, а не только регламент в новой редакции

Октябрь



Выявленные практики нарушений:

- ✗ Тарифы раскрыты за 2 дня до вступления в силу
- ✗ Отсутствует раскрытие внесенных в регламент изменений
- ✗ Изменения в регламент раскрыты на сайте, но не опубликована новая версия регламента
- ✗ Не соблюден десятидневный срок раскрытия изменений в регламент
- ✗ При раскрытий новой редакции происходило удаление прошлых редакций





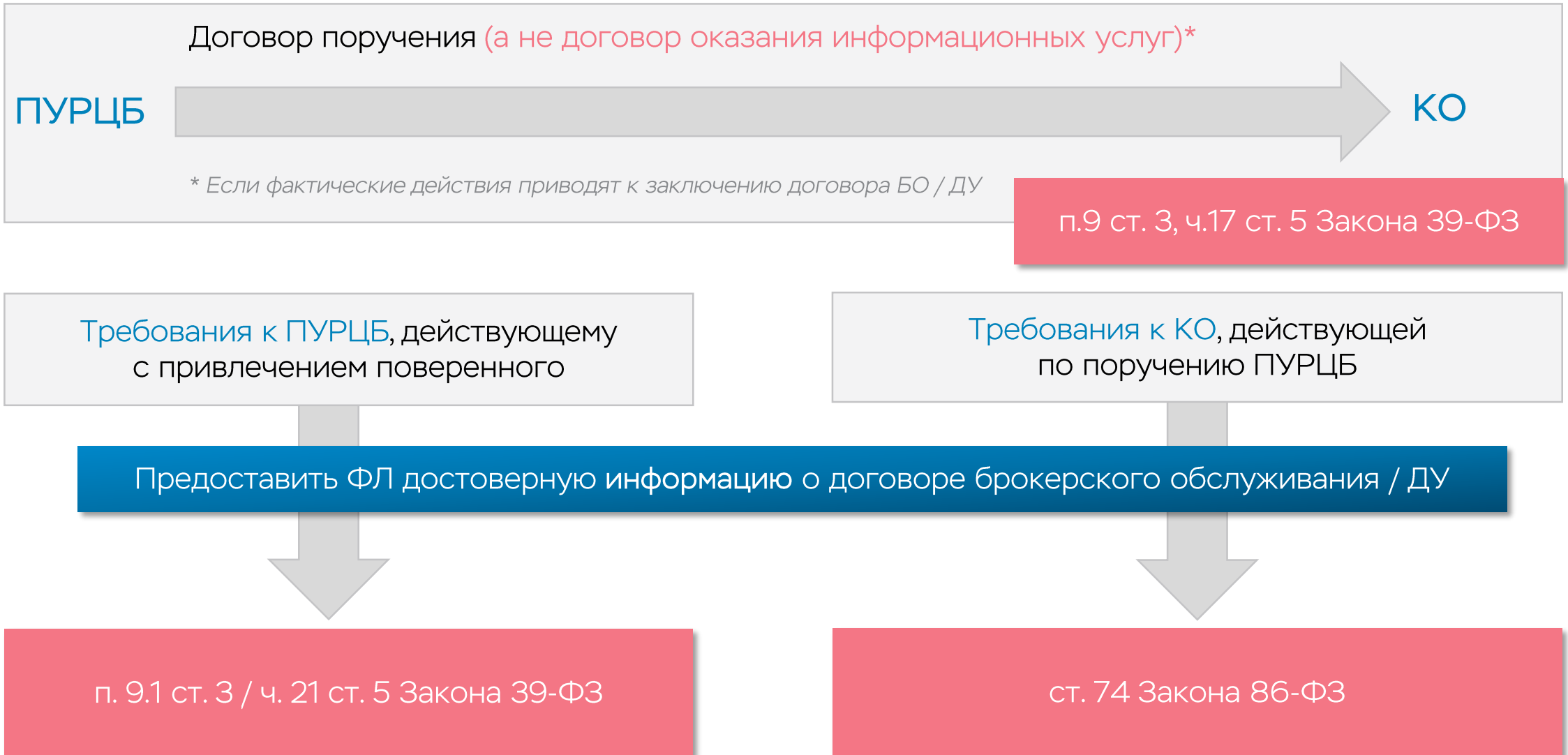
ПРОБЛЕМА

- ▶ Информационный документ предоставляется **в комплекте**
- ▶ **Одной подписью** подписывается весь комплект документов
- ▶ **Содержание и форма** не соответствуют Указанию № 6057-У
- ▶ **В электронной форме** отсутствует поиск / копирование фрагментов, возможность сохранения
- ▶ КИД **не предоставляется**



РЕШЕНИЕ

- ✓ Предоставлять Информационный документ на ознакомление **первым** (до остальных документов)
- ✓ Договор и информационный документ **подписываются отдельно**
- ✓ Информационный документ строго в соответствии **с формой и содержанием** Указания № 6057-У
- ✓ Обеспечить **поиск, копирование и сохранение** Информационного документа на электронных носителях
- ✓ Предоставление КИД **в установленном порядке**





Ненадлежащее исполнение предписаний Банка России

Нарушения

- × Превышение срока, установленного предписанием, для предоставления запрашиваемой информации (несоблюдение срока даже на один день – это нарушение)
- × Неполнота принимаемых мер по устранению допущенных нарушений (например, устранена только часть нарушений)

п. 7 ст. 44 Закона 39-ФЗ

ч. 9 ст. 15.29 КоАП РФ

Закон 39-ФЗ

Обязательное тестирование неквалифицированных инвесторов по сложным продуктам

Базовый стандарт

- Правила и процедура проведения
- Перечень вопросов
- Требования к порядку формирования дополнительных вопросов
- Порядок определения результата
- Порядок хранения сведений о результатах
- Форма и порядок направления физическому лицу уведомления о результате



Нарушения

- ✗ Сотрудником передан **заполненный бланк** тестирования с ответами для подписания / утверждения
- ✗ Сотрудник помогал, предоставляя **ответы в устной форме**

п. 2 ст. 51.2-1 Закона 39-ФЗ

ч. 12 ст. 15.29 КоАП

- ✗ Совершение сделок по покупке инструментов, требующих обязательного тестирования, без его прохождения

п. 1 ст. 3.1 Закона 39-ФЗ

ч. 12 ст. 15.29 КоАП



Рекомендации при заключении договоров с использованием ПЭП:



Предоставление документов по форме для ознакомления отдельно и до иных документов

Самостоятельный ввод клиентом ключа ПЭП

Единый формат sms с кратким названием документов

Подробнее на сайте Банке России: cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/ko_cases/ko_case_39/



ПРОБЛЕМА

- ФО предлагают оформить кредит (заем) для инвестирования
- Доход от инвестиций не гарантирован, а расходы на обслуживание кредита (займа) – дополнительная долговая нагрузка. Иногда расходы по кредиту могут даже превышать будущие доходы от инвестирования

РЕШЕНИЕ

- Не предлагать клиентам использовать заемные средства для инвестирования в финансовые инструменты*
- Информировать о рисках, связанных с инвестированием заемных средств



* За исключением маржинальной торговли через брокера

ПРОБЛЕМА

Побуждение к покупке инструмента путем демонстрации его исторической доходности

РЕШЕНИЕ

ФО следует раскрывать:

- Способ и порядок расчета доходности
- Период
- Динамику

(с учетом рекомендаций информационного письма № ИН-01-59/184)



ПРОБЛЕМА

Заключение комплексного договора, включающего брокерское и депозитарное обслуживание, без прямого волеизъявления клиента

РЕШЕНИЕ

- ▶ Предварительное **уведомление** клиента о наличии условий
- ▶ Самостоятельное проставление клиентом **отдельного согласия** на заключение договора
- ▶ Включение в **наименование документа** указания на наличие соответствующих условий





Исполнение

ПУРЦБ предусмотрел возможность заключать **договор** посредством **дистанционных каналов взаимодействия**

Нарушение

Не предусмотрено **расторжение аналогичным способом** по инициативе клиента

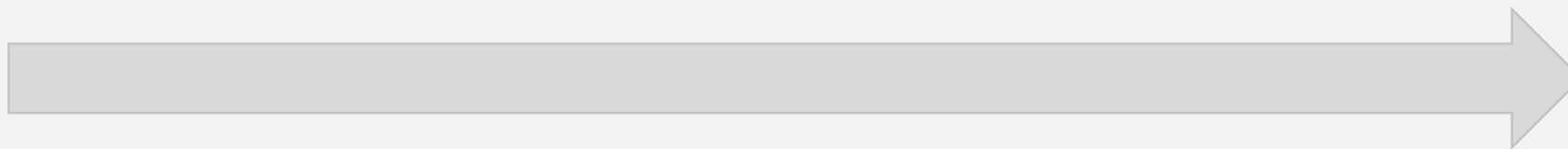
Рекомендация

- ▶ Обеспечивать механизм **отказа** посредством **дистанционных каналов**, не сложнее процедуры заключения
- ▶ Введение **простой процедуры поиска** и использования таких механизмов на сайте ФО или в мобильном приложении



Необходимость уведомления ФНС о трансформации (конвертации) ИИС

Клиент



ФНС

Если клиент самостоятельно до конца года не подал заявление в ФНС на получение налоговых вычетов, то инвестор не имеет право на их получение*



Уведомлять клиента о необходимости направления в ФНС инфо о трансформации (конвертации) ИИС



Банк России

Спасибо за внимание!

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12, к.В

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

