

НАУФОР

Антон Савушкин

**ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ
ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ
С КЛИЕНТОМ**

20 ноября 2024

Принципы обеспечения защиты прав и интересов физических лиц при предложении инструментов

Предложение финансовых инструментов – адресованная определенному лицу или кругу лиц информация, направленная на побуждение к приобретению определенных ценных бумаг и (или) ПФИ.

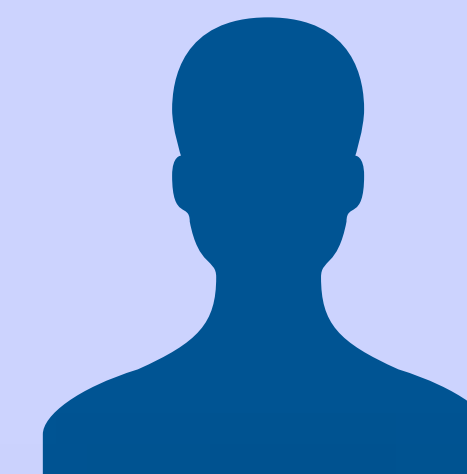
- Недопустимость навязывания финансового инструмента;
- Обеспечение надлежащего информирования о предлагаемом финансовом инструменте.

Отсутствие информирования о предлагаемом финансовом инструменте



клиент

- Подскажите, пожалуйста, что можно купить сейчас?
- Если говорить о предложении какой-нибудь идеи, например, сегодня я клиентам купила Аэрофлот на отскок. Буквально пару минут назад взяла по рынку... Лично я некоторым своим клиентам, которые у меня на консультационном обслуживании, уже купила...



сотрудник

- ... что из интересного на рынке, что можно купить?
- ... из российского рынка, например, я сейчас слежу за компанией Черкизово жду целевую цену, у меня стоит по 3250, буду сразу откупать, так как потенциал роста около 10 %...

Организации не расценивают такое взаимодействие с клиентом как предложение финансовых инструментов и не предоставляют необходимую информацию.

НАУФОР считает, что, помимо прямо сформулированного предложения («предлагаем купить», «рекомендуем купить»), побуждением к совершению сделок с финансовыми инструментами является:

- указание на то, что другие инвесторы уже сделали свой выбор («многие мои клиенты уже купили») или получили рекомендацию («я рекомендую своим друзьям это купить», «известный брокер рекомендует купить это своим клиентам»);
- использование слов и оборотов, призывающих или вызывающих желание приобрести инструменты («успейте купить», «количество ограничено», «закажите сейчас», «торопитесь», «лучший выбор»).

Нарушения при предоставлении информации о лице, оказывающем финансовую услугу



клиент

«В процессе оформления «вклада» мне стали приходить СМС с кодами, один из которых я сообщила операционистке, после чего обратила внимание на то, **что в тексте СМС присутствует наименование другой организации, а код в СМС нужен для заключения договора с этой организацией.** На мой вопрос почему в СМС другая организация мне сообщили, что я хотела открыть инвестиционный счет. Про то, чтобы она говорила мне наименование «инвестиционный счет» после моей просьбы открыть вклад я не помню. ...

На мое возмущение по данному поводу уже после моего отказа от заключения такого договора операционистка сказала : «Почему Вы не хотите? Это всего лишь облигационный счет.»

НАУФОР считает нарушением базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг отсутствие информирования инвестора о лице, оказывающем данные услуги и о роли предлагающей организации как агента.

Нарушения при предоставлении информации о рисках (1)



клиент

Диалог сотрудника и клиента по поводу Декларации о рисках на сайте компании:

- Ну вот, смотрите, здесь Приложение № 14 на 26 страницах
- Есть возможность мне его сейчас почитать?
- Ну Вам прям всю его печатать
- Дааа... ну хотя бы бегло я посмотрела, если есть возможность...
- Ну смотрите...(после он разворачивает компьютер и показывает оглавление по рискам, размещенное на сайте) .. Ну вот смотрите оглавление
- Ну давайте Вы мне дадите почитать?
- Ну вот - общий риск, в соответствии с приложением, я Вам говорила ... риск с использованием программного обеспечения, в случае предоставления другому лицу, так вот это - про ИИС..

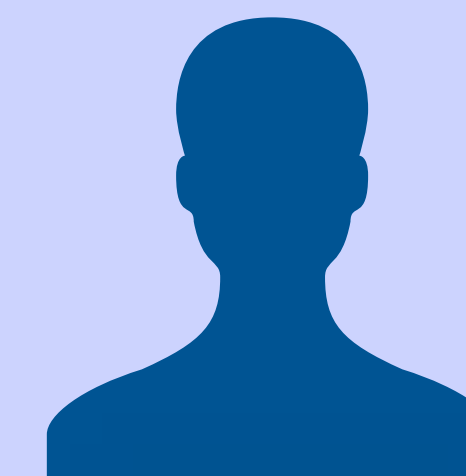


сотрудник

Нарушения при предоставлении информации о рисках (2)

- Х Несоответствие декларации о рисках стандарту.
- Х Отсутствие ссылок на декларацию.
- Х Прохождение пути открытия счета без ознакомления декларации о рисках.
- Х Перекладывание ответственности на ознакомление с рисками на клиента.
- Х Предоставление декларации способом, отличающимся от способа заключения договора.

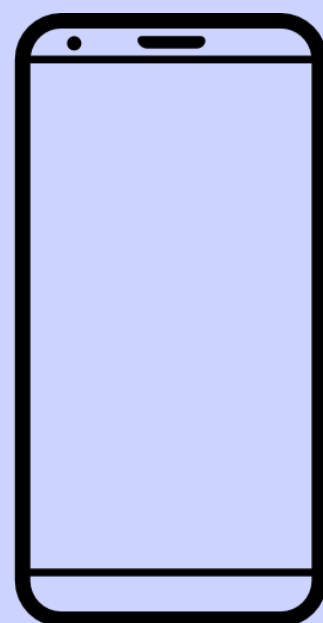
Подтверждаю, что до подписания настоящего заявления в полном объеме ознакомился с условиями Регламента и его приложениями, включая, но не ограничиваясь,.... декларацией о рисках,.... уведомлением о рисках использования брокером в своих интересах денежных средств и(или) ценных бумаг клиента,...



клиент

НАУФОР считает нарушением случаи, когда сотрудники финансовой организации в ходе личного общения побуждают инвестора подписать заявление об ознакомлении с информацией, предоставление которой является обязательным, не изучая соответствующую информацию, мотивируя это «большим объемом» и «стандартными сведениями», либо тем, что она размещена на сайте в свободном доступе, не предоставляя инвестору возможности самостоятельно внимательно с ней ознакомиться.

Нарушения при предложении финансовых услуг (1)



«Осталось только выбрать куда доставить вашу дебетовую карту для мгновенного и бесплатного вывода 24/7».

«Теперь счет готов к использованию. Пока вам везут карту вы можете пополнить рублевый счет с любой другой карты».

«Забыли пароль? Чтобы получить доступ к сервисам, введите номер карты банка. Если у вас есть только кредит на покупку или автокредит — введите номер договора».

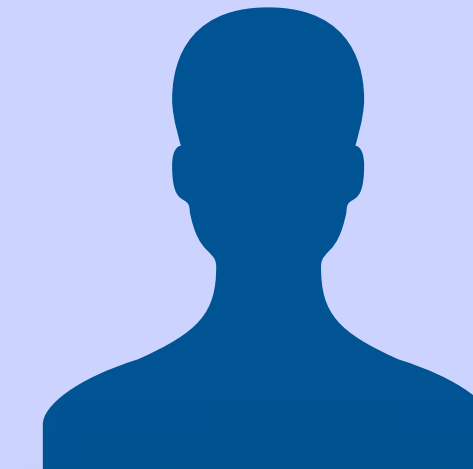
По мнению НАУФОР навязывание имеет место, когда предлагаемые услуги и (или) инструменты могут быть приобретены по отдельности, но организация необоснованно отказывает в оказании таких услуг. На практике часто встречается навязывание банковского обслуживания в дополнение к брокерскому обслуживанию

Нарушения при предложении финансовых услуг (2)



клиент

- ... я могу быть клиентом другого банка и при этом открыть у вас только брокерский счет?
- ...вы откроете брокерский счет и будете нашим клиентом именно по брокерскому обслуживанию. Только для того, чтобы зайти в приложение «Инвестиции» и работать непосредственно с брокерским либо инвестиционным счетом, вы должны изначально открыть счет как физическое лицо, т.е., либо карту получить, либо счет физического лица открыть, **зарегистрироваться в приложении банка. И вот те же самые данные логина и пароля, у вас подойдут для приложения «Инвестиции».** Открыть непосредственно брокерский или инвестиционный счет вы также сможете через это приложение. Там прям у вас будет вкладка «инвестиции», «открыть брокерский» либо «открыть инвестиционный счет».



сотрудник

Навязывание происходит за счет того, что исполнение заключенного брокерского договора оказывается невозможным без заключения договора о банковском счете, например, для использования дистанционных каналов взаимодействия

Нарушения при предложении финансовых услуг (3)



клиент

«Я как пенсионерка вложила все свои сбережения и накопления за всю свою жизнь, по настоятельной рекомендации работников банка. Со мной был заключен Договор инвестиционного страхования жизни. ... Я обратилась в Ваш банк, поскольку **полагала, что страхование жизни в пользу банка является сопутствующей услугой, обусловленной получением процентов по вкладу.** ...Только по истечении сроков договоров я узнала, что **условия заключенных договоров не предусматривали гарантии возврата вложенных мной денежных средств.** ...При заключении данных договоров правила страхования мне не разъяснялись. **Сотрудники банка не уведомили обо всех условиях заключенного договора, абсолютно не раскрыты условия об отсутствии гарантии возврата собственных средств.** Финансовым образованием я не обладаю. Я полагала, что заключила договора о страховании жизни . А Банком **мне была навязана услуга инвестирования**, не являвшаяся целью моего обращения в банк... Меня ввели в заблуждение, рассказывая о вкладе денежных средств, попросту обманули....»

Навязывание финансовых услуг является нарушением требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.

Нарушения при предоставлении информации при заключении договора онлайн

Согласен с пользовательским соглашением

Согласен с политикой конфиденциальности

Введите код-подтверждение: 0:03:53

Это обязательное поле

Согласно пользовательскому соглашению, оставив отметки в полях "Согласен с пользовательским соглашением" и "Согласен с политикой конфиденциальности" выше, а также вводя код-подтверждение в поле "Код-подтверждения" ниже, вы подтверждаете, что ознакомились и согласны с условиями, обязанностями и положениями, описанными в пользовательском соглашении и в политике конфиденциальности.

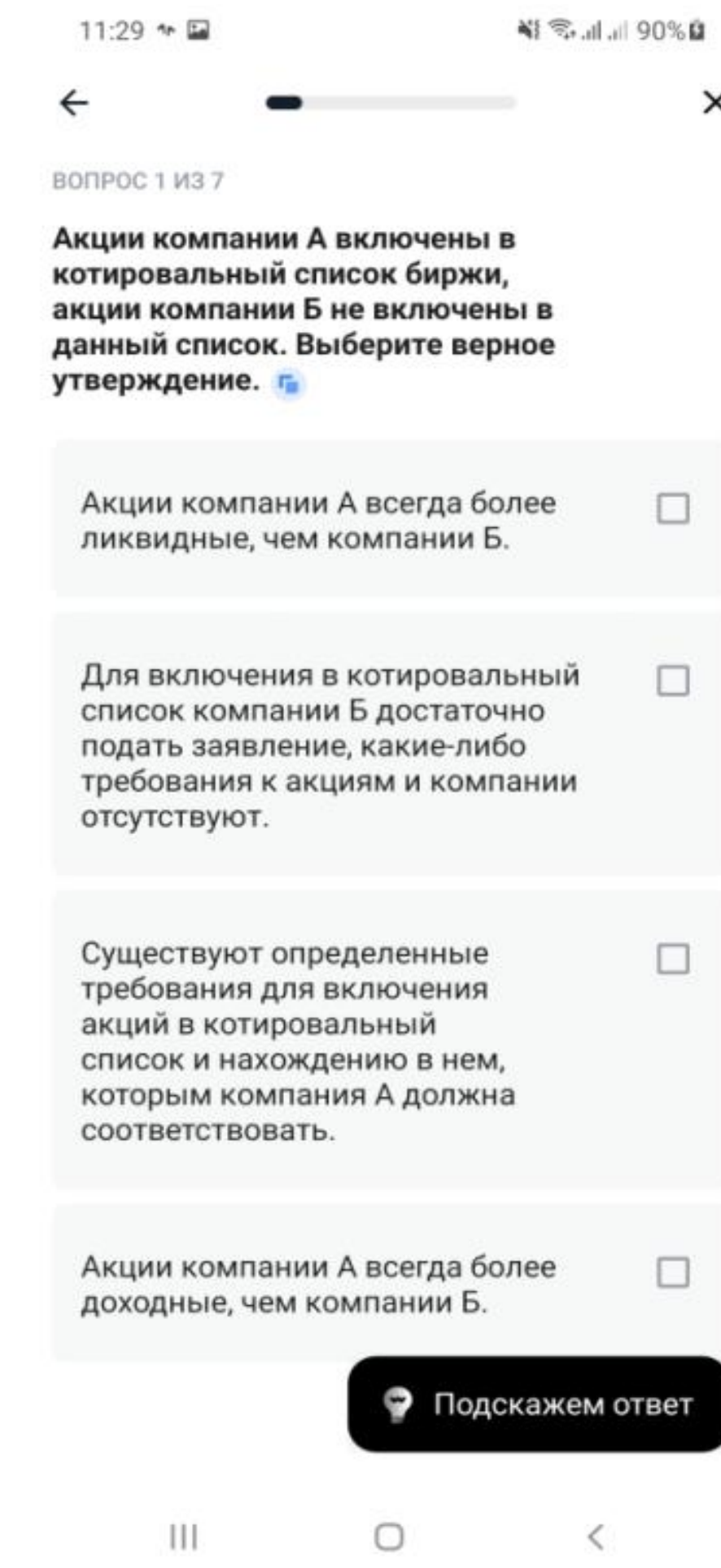
Ввод кода-подтверждения является акцептом, в том числе, оферты на заключение договора на оказание услуг, недоступного клиенту в момент ввода кода

В ряде случаев порядок заключения договора может вводить получателя финансовых услуг в заблуждение относительно юридического значения совершаемых им в процессе заключения договора действий.

Клиенту предлагается подтвердить, что он ознакомлен и согласен с определенными документами, однако при этом у клиента нет возможности ознакомиться с текстами соответствующих документов до предоставления такого подтверждения и согласия.

Нарушения при тестировании

- ✗ Изменение категории сложности предлагаемых вопросов.
- ✗ Подсказки правильных ответов на вопросы.
- ✗ Изменение уведомления об оценке результатов тестирования.
- ✗ Изменение формулировок вопросов и ответов.
- ✗ Нарушение метода случайного выбора ответов на вопросы.



Антон Савушкин
вице-президент НАУФОР

Спасибо за внимание