

Протокол встречи Рабочей группы по противодействию недобросовестным практикам и злоупотреблений на рынке ценных бумаг 18.10.2022 в режиме Zoom.

На подключении были представители ДПП Банка России: Р. Мухлынов, О. Артеменко, С. Коновалова, М. Седовичева, Д. Буянов, Б. Нурова, Ю. Шор, О. Сорокин.

и остальные участники РГ: И. Грекова, С. Волкова, А. Савушкин, Е. Каганова, О. Ивлева, В. Сальников, А. Гайоха, Д. Каширин, А. Рембовская, Д. Павлов, Е. Хазова, Н. Голубева, И. Евтушок, С. Овчинников, С. Брехов, В. Рожанский, О. Соколовская, М. Ткачева, Е. Санникова, К. Полубок, И. Мустяца, П. Ефремов, В. Салихов, Е. Беленская, М. Резник, Л. Лукашенко, В. Грозова, М. Гусева, В. Лихачев, Т. Добротина, А. Ионкина, Д. Савченко, Э. Хугаева, О. Титова, А. Коробейников.

Тема встречи: обсуждение Письма Банка России от 07.10.2022 № 39-3-1/947.

Заседание вел Антон Савушкин.

#### Основные направления обсуждения:

1. Банк России описал возникновение проблемы (о сложности взаимодействия с клиентами при отсутствии связи с ними и возможность совершения клиентами в этот период недобросовестных / или противоправных действий) и какого рода методологическую помощь ожидает от НАУФОР (выработку мер и более тщательное описание их в разбираемых ситуациях). Было предложено рассмотреть возможность направления участникам рынка информационного письма с целью обратить внимание на необходимость осуществления правильных контрольных действий.

2. НАУФОР согласилась с предложением обновить Методические рекомендации: более детально описать промежуточный вариант (этапы взаимодействия с клиентом до отключения от сервисов дистанционного обслуживания/ расторжения договора).

3. Была обсуждена практика, о которой рассказали участники рынка ценных бумаг. По итогам сформировались основные вопросы при выявлении признаков по операциям клиентов в части направления запросов:

- клиент намеренно и не намеренно не выходит на связь;
- уточнение порядка коммуникации до отключения (блокировки операций);
  - внутренних процедур по взаимодействию с клиентом по запросам;
  - способы коммуникации с клиентом;
  - возможность продления срока запроса (в отдельных ситуациях);
  - выработка оптимального срока для ответов клиентов на запросы;
- возможность закрепления на нормативном уровне права брокера ограничивать операции клиента в описанных ситуациях (помимо договоров / Регламентов);
- обсуждение достаточности для обоснования признания операции подозрительности только при наличии сигнала и отсутствия ответа клиента;
- возможность использования записи телефонных переговоров;

- не до/направление проф.участником Банку России ответа на запрос при нарушении сроков клиентом (прислал ответ значительно позже);
- взаимодействие с Банком России по предписанию.

4. Были выработаны действия по написанию мер. Организации – участники РГ присылают в НАУФОР процедура, имеющиеся во внутренних документах или написанный пример в течение недели (от даты прошедшего заседания). НАУФОР в течение недели сводит для включения в Методические рекомендации. Ориентировочная дата направления РГ – 01.11.2022.

5. Роман Мухлынов раскрыл информацию о состоянии изменений в Законопроект в части утраты статуса инсайдерской информации.

Ответственный секретарь РГ

Новикова Ю.Д.

Дата составления Протокола 27.10.2022.

Приложение.

Более подробное изложение (чтобы учесть для работы над документом все вопросы и особенности).

#### 1. Обсуждение проблемы в целом.

Антон Савушкин сообщил об ознакомлении с Письмом и спросил, в чем коллеги из Банка России видят участие РГ по вопросу взаимодействия с клиентами, какие проблемы возникли и какие дополнительные меры хотели бы обсудить? Антон напомнил, что в НАУФОР разработаны две Рекомендации: одна рекомендация по Правилам внутреннего контроля, вторая рекомендация - по мерам. В обеих имеются положения, связанные с взаимодействием с клиентами. «Возможно, мы не знаем каких-то деталей и меры описаны недостаточно, тогда сориентируйте нас, пожалуйста».

Р. Мухлынов: Спасибо, Антон, спасибо коллеги. Объясню, откуда появилось это Письмо. Как бывает, у нас практика расходится иногда с написанным. В ходе рассмотрения всех уведомлений о нестандартных операциях, присылаемых профучастниками, в ходе проверок, когда мы просим профучастников

провзаимодействовать с клиентами, или когда сами пытаемся провзаимодействовать с клиентами - зачастую сталкиваемся с ситуацией, когда клиенту и Банк России и сами профучастники направляют запросы, пытаются с ними связаться, однако ответа не получают.

В некоторых случаях - например когда в инициативном порядке идет работа со своим профучастником, в уведомлениях о подозрительных операциях, о нестандартных операциях сообщают: «с клиентом не удалось связаться, никаких мер больше не принято, вот вам уведомление» - это если брать по инициативе. В некоторых случаях, когда не получив ответа от клиента, мы пытаемся с вашей помощью с ним провзаимодействовать, запросить у него как обычно объяснение о целях совершения сделок - и в некоторых случаях тоже ответов нет.

И здесь хотелось бы обсудить практику как раз работы вот в таких ситуациях когда: понятное дело, что связь установить не удастся, понятно, что уже полгода в некоторых случаях проходит с момента попыток связаться, установить какие-то отношения, получить какие-то объяснения - ничего не происходит.

Как раз, Антон, ты говорил и про Правила внутреннего контроля типовые и про Методические рекомендации НАУФОР прошлогодние. Записано например о то что, если практика продолжается, то можно отключить ему интернет - трейдинг, можно расторгнуть договор и принять такие меры, которые есть на стороне профучастника.

На практике, как я уже вначале говорил, у нас нет понимания, что это работа системная. В этой связи мы обратили внимание на необходимость может быть еще более четко это прописать, потому что там довольно общими словами написано про продолжение практики заключения нестандартных сделок, но нет точных рекомендаций, что делать, если связи с клиентом нет.

Еще один момент хотел подчеркнуть, связанный Письмом. У нас есть Типология недобросовестных практик. И анализируя практику получения уведомлений от профучастников, хотел бы отметить еще тот момент, что зачастую одни и те же действия на стороне профучастников квалифицируются по-разному. Даже когда профучастник относит недобросовестные практики - у каждого она своя. Этот момент тоже хотел подсветить в качестве того, что мы хотели бы еще проработать в ближайшее время.

И если говорить про общий посыл: общий посыл у нас конечно на самостоятельное выявление. Все эти меры мы как раз и прорабатываем для того чтобы самостоятельно проф. участники как можно больше находили, выявляли и правильно квалифицировали. Поэтому, на мой взгляд, довольно точные истории, надеюсь, что сможем их урегулировать. Как будет соблюдаться – конечно, большой вопрос. Но тем не менее жду методологической помощи от НАУФОР хотели бы в этом плане чтобы Вы оказали.

Антон: Роман, спасибо большое, в целом понятно. У меня только знаешь какой уточняющий вопрос: например, когда участник уже начинает взаимодействовать с клиентом тогда, когда он выявил определенную недобросовестную практику или нестандартные операции; и только потом он уже начинает взаимодействовать с клиентом. То есть вы пока проблем в этом не видите? Почему, например, клиент может не отвечать по полгода - потому что ОДЛ может не знать о том, что есть какие-то операции, на которые стоит обращать внимание. Мы пытаемся определить именно точечное взаимодействие или все - таки расширяем это и на выявление?

Р. Мухлынов: Нет, вот про полгода я как раз говорил именно, что сам уже профучастник инициировал запрос. Потом Биржа ему прислала, например уведомление (нестандартные операции). Банк России в рамках мониторинга Ситуационного центра рассылает сейчас уведомления о подозрительных операциях. И соответственно клиент, точно получив запрос (даже в некоторых случаях, когда такая история запущенная - мы просим в инициативном порядке обновить контактные данные, вернее прямо в требовании/ предписании пишем о том, что необходимо по такому клиенту обновить контактные данные, но даже это не помогает)... в конечном итоге обычно расторгают профучастники вот с такими клиентами совсем потеряшками.

Поэтому предлагаем, может быть, дополнить наши МР прошлогодние или что - то отдельное типа информ. Письма от НАУФОР о том, что есть прошлогодние МР, но не всегда им следуют, просьба в них обратить внимание и вот в этой части (в части взаимодействия с клиентами, что - то подобное. Это уже наша идея как мы могли бы сейчас в ближайшее время что с этим сделать.

## 2. Определение действий со стороны РГ.

Антон: Роман, спасибо большое. Я в целом понял. Действительно, наверное здесь лучше стоит актуализировать МР и там может быть прописать вопрос, связанный с взаимодействием. Но вопрос – что именно прописывать? На мой взгляд, самая эффективная мера, если например клиент какое-то время не выходит на связь, он может это делать как специально, так и нет (действительно, например, его данные могут устареть и он может просто не получить запрос), то здесь самый наверное эффективный способ - это ограничить его в подаче поручений дистанционно. Тогда он точно сразу же выйдет на связь, если он не намеренно совершал действия, имеющие признаки манипулирования и таким образом не пытался уйти от ответственности. Это наверное самый эффективный способ для того чтобы: а) обновить сведения клиента; б) получать от него хоть какую-то обратную связь и реакцию. Если я ошибаюсь, то коллеги - что вы считаете, есть ли у Вас в целом проблема?

Р. Мухлынов: Можно еще просто прокомментирую, перед тем как дать выступить? Здесь еще хотел бы некие правила задать с точки зрения того, что надо сначала позвонить или сначала написать. Может у кого-то есть какие-то иные каналы связи (Пуш уведомления в приложениях и что-то подобное) и порядок коммуникации тоже определить, чтобы не вызвало дополнительных вопросов. А так, если начиная обсуждения про возможности отключения дистанционных каналов подачи поручений - это и так записано в Правилах и в МР. Правда применительно опять же к нестандартным сделкам но, тем не менее, такая возможность есть.

Антон: Получается, как крайний случай, это сейчас уже прописано, действительно есть у нас в Рекомендациях. То есть, ты возможно предлагаешь более детально описать промежуточный вариант: когда мы еще не подошли к решению отключать его, но при этом мы пытаемся с ним каким-то образом связаться и получить от него информацию?

Р. Мухлынов: Да – первые этапы, как мы это делаем и в конечном итоге да: в качестве последних мер – это да, отключение дистанционного обслуживания и вплоть до расторжения.

### 3. Описание участниками собственных практик по взаимодействию с клиентами.

А. Савушкин попросил участников РГ поделиться сформировавшимися практиками.

С. Брехов (АО «Тинькофф Банк»): В принципе у нас такая практика реализована. Но в основном она реализована, когда мы отработываем запросы Московской Биржи и Банка России. А вот по собственным ситуациям мы тоже иногда применяем такой подход. Единственный момент (наверное, нет смысла отражать это в Рекомендациях): в каждой организации (как уже было сказано), есть свои каналы и процессы взаимодействия с клиентами. Почему могут быть лаги в коммуникациях с клиентами и недо/получение обратной связи от клиентов. Задача ставится на коммуникацию: поддержка связывается, направляет запрос клиенту, уточняет по телефону - видел ли он этот запрос; уточняется финальная дата запроса - поддержка связывается, говорит по процессу: что Вам надо предоставить пояснение. На этом коммуникация прекращается. Пошел новый цикл коммуникации, про этого клиента уже все забыли. Тут проблемы с внутренними процессами, но они просто так не решаются, это очень сложный механизм, особенно там где несколько миллионов клиентов. А так да, мы действительно используем отключение дистанционного обслуживания.

Антон попросил Сергея уточнить: То есть в принципе, вот если мы первый шаг ваш рассматриваем: вы связались с клиентом, удостоверились, что он получил ваш запрос. И потом вы ждете от него ответ. Ответ не поступает. И получается, что Вы не возвращаетесь к нему....?

С. Брехов: Нет, возвращаемся. Делаем попытку еще одного прозвона, как бы заложена такая логика. И все, на этом поддержка прекращает коммуницировать с клиентом, если от него нет обратной связи. И задача закрывается со статусом «клиент не ответил».

Антон: Я понял. И тогда у Вас уже возникают дополнительные меры по коммуникации с клиентом?

Сергей: Да.

Антон: Хорошо, спасибо. То есть в целом у Вас уже вот этот механизм, он отработан. А что Вы делаете, если вы не дозваниваетесь, не имеете возможность связаться с клиентом и подтвердить что он получил такой запрос? Например, телефон у него не доступен, на почту - не известно, получает/ не получает. Поддержка может быть и шлет ему уведомления, но он например там сделал операцию, уведомления все отключил и дальше он не знает, что с ним пытаются связаться. Вот что Вы делаете в этом случае?

С. Брехов: По данной задаче приходит опять же ответ «клиент не ответил». И в зависимости от ситуации, в зависимости там от его операций думаем - либо отключать, либо не отключать его. Потому что ситуации разные бывают. По историям коммуникаций мы видим, что клиент общается, обращается в поддержку, даже по каким-то событиям, инцидентам (как пример) или за консультацией. Но на этот вопрос не хочет отвечать. Здесь индивидуально уже надо решать. И ОДЛ принимает решение.

А. Савушкин: Хорошо. А если клиенту все равно, например, с точки зрения операций: ну то есть, он совершил операцию и забыл об этом на полгода. Уведомление от Вас не получает, Вы ему заблокировали доступ - но он ему и не нужен, потому что он не собирается никаких операций совершать. И тогда что?

С. Брехов: Ждем его обращения, когда он обратится, почему у него нет возможности выставить поручение.

Антон: Но он об этом узнает только тогда когда зайдет в приложение и увидит уведомление?

С. Брехов: Нет, уведомление может быть там исчезнет, если он в чат не провалится, не посмотрит. Потому что эти уведомления могут затираться (вернее, сдвигаться вниз) из-за всевозможных маркетинговых историй, уведомлений других по другим событиям. Он попытается направить поручение, оно отобьется с ошибкой. Он направит запрос в поддержку о причине. Поддержка начнет разбор, смотреть и говорить: «А, так у Вас есть спец. инфо о том, что Вы не ответили на запрос, ответьте пожалуйста на Ваш запрос».

Антон: Понятно. Но с другой стороны получается - Вы же должны, если это запрос был, например Банка России или Биржи, ответить по этому запросу. А клиент на связь не выходит.

С. Брехов: Мы говорим, что клиент не предоставил. Даем сам запрос, поясняем, что клиент не предоставил пояснения. Антон (в продолжение): .... и сделки не совершаются и доступ к подаче поручений у него органичен?

С. Брехов: В некоторых случаях, да. Мы говорим, что в рамках договора мы ввели ограничение на дистанционное обслуживание.... Но вот в таком ключе отвечаем.

Антон: Понятно, спасибо. Коллеги, у кого еще какая практика есть?

О. Артеменко: а можно у меня вопрос к Сергею (пока свежее высказывание)? Сергей, подскажите, пожалуйста: сколько по времени у вас длится вот эта первичная коммуникация? И Вы сказали, что в некоторых случаях Вы ограничиваете доступ, а получается что в некоторых - нет? С чем это связано?

С. Брехов: Клиент может говорить, что мне неудобно говорить, я на больничном или в командировке. И конечно мы продлеваем тогда вот эту обратную связь, ждем пока он ответит и не блокируем его. Олег: то есть в целом можно скажем так менять ситуации и продлить действие своего ИТСа?

Сергей: Да-да, у поддержки есть детализация процесса. Если в таких ситуациях, то они продлевают, конечно. Уведомляют меня, сообщают об этом и продлевает срок предоставления пояснений клиента.

Антон: а Вы не замечали - а он в это время делает операции? Вам сказал, что он на больничном, а сам может быть потихонечку....

С. Брехов: Он может продолжать совершать операции, необязательно те же самые, в отношении которых мы запрашиваем пояснения. Но это его дело. Просто он говорит: «Я на больничном, в отпуске, мне неудобно и скажу потом». Мы же не можем настаивать. А по поводу первого вопроса по времени. У нас пока процесс такой - если я сегодня во второй половине дня направлю задачу на направление запросов, то завтра утром она уйдет (именно уведомление (запрос)). Если там не будет конечно спец. инфо, что это срочно в рамках предписания Банка России, как бывало в марте 2020. Антон: Понятно.

О. Артеменко: То есть получается, что Вы если сегодня например направили, а завтра оно ушло - и какое среднее время например, по вашим запросам Вы выставляете клиенту?

С. Брехов: 5 рабочих дней. Точнее иногда 5 раб дней, иногда 2 раб. дня в зависимости от ситуации, от оценки ситуации.

О. Артеменко: Просто, коллеги, мне кажется в нашей будущей работе нужно учитывать, что может теряться драгоценное время. И при получении уведомления человек, который занимается манипулированием, может понять, что вышли на след и попытаться до отключения ИТС заработать, сколько сможет. Необходимо будет обсудить вопрос наверное нам каких-то временных оптимальных рамок: чтобы они и не маленькие конечно были, чтобы учитывали какой - то оптимально ваш процесс; и небольшие, чтобы не получалось что мы ждем ответов по несколько месяцев.

С. Брехов: И опять же с точки зрения клиентского опыта: данные запросы и телефонные прозвонки не осуществляются в ночное время и в праздничные выходные дни.

Роман: Спасибо, Сергей, за опыт.

Антон: Хорошо, Марина, ты хотела что-то добавить?

М. Гусева: Да, коллеги. У меня такой комментарий: вот например, в нашей практике 3 раб. дня и этот срок на наш взгляд самый оптимальный. Мы пробовали и 5 и 2. Но вот 3 раб. дня – это реально, когда клиент приходит в себя и обращается в банк с вопросом, почему его отключили. Учитывая то, что наши клиенты к сожалению действительно совершают противоправные практики, растягивать срок на наш взгляд нельзя, нужно сразу купировать такие возможности для клиентов. Поэтому идеально 3 раб. дня, на наш взгляд.

Антон: Марина, а что Вы делаете, если клиент не отвечает?

М. Гусева: отключаем сервис электронный.

Антон: То есть вы, грубо говоря, ждете, отсчитываете 3 дня. Сегодня например окончание этого дня, он не предоставил – вы отключаете?

М. Гусева: Да. Мы же не просто к клиенту обращаемся там с вопросом каким-то, что нам интересно. А мы понимаем, что он занимается чем-то нехорошим. Поэтому тут меры жесткие у нас всегда.

Антон: и что потом происходит?

М. Гусева: Потом клиент очень оперативно обращается, просит восстановить электронный сервис, кается. Если клиент не обращается, то они зависают на длительный период до того момента, когда не придут со звонком в клиентское подразделение.



Антон: Понятно. А иные способы коммуникации с клиентом у Вас предусмотрены?

М. Гусева: Естественно мы прозываем клиентов, но самое действенное – это отключение сервисов.

Олег: Марина, подскажите, пожалуйста (такой вопрос): вот если с Вами клиент связывается, но ответ по примеру, который привел Сергей - что я болею, я в отпуске, мне некогда - Вы используете такое: что вот мы Вас тогда отключим от ИТ. Как выздоровеете, выйдете из отпуска - свяжитесь с нами, разберемся, вернем Вам ИТС. Или все-таки, если есть какая-то промежуточная коммуникация, Вы продляете исполнение запроса?

Марина: Знаете, у нас пока к счастью не было таких, которые отказываются. Если уж они вышли на связь, то они дают какой-то комментарий: хороший, не очень хороший. Но они ответили, что позволяет нам понимать, что клиент живой, сам за себя работает, не передал управление 3-му лицу. То есть мы в данном случае вот ему восстанавливаем сервис и продолжаем за ним наблюдать. Либо выполняем там действия, если понимаем, что это сознательное манипулирование, направляем в Банк России уведомление (ну, до этого еще готовим его) и расторгаемся с такими клиентами.

Олег: Спасибо

Антон: Марина, а у Вас в договоре с клиентом есть такая опция, что Вы в одностороннем порядке расторгаете?

Марина: Да, общее нарушение 224-го Закона, есть такая опция. Т. Добротина: да, у нас в Регламенте прописано. Антон: Марина, спасибо. Коллеги, у кого еще какая практика есть?

Светлана Волкова (АО «Открытие Брокер»): Я бы хотела еще у коллег из Банка России поинтересоваться: нет ли в планах все-таки закрепить где-то на уровне нормативного акта право брокера ограничивать операции клиента вот в таких случаях? Просто сейчас у нас практика такая же: мы, если не отвечают на запросы, соответственно ограничиваем способы подачи, оставляем только бумажные в офисе. Но все это, нам приходится юридически обкладываться какими-то грубо говоря подушками в Регламенте. И не факт что это все сработает в случае там например добросовестности какого-то клиента и его похода в суд дальнейшего. Таких судебных у нас споров пока не было. Но в целом например клиент может оспаривать невозможное закрытие позиции, причиненные убытки и т.д. А если была бы нормативная база, право такое хотя бы, тогда бы это подкрепило бы нашу позицию.

Р. Мухлынов: Да, спасибо за вопрос. Светлана, просто для моего понимания, как я это понимаю - в 39-ФЗ есть такое право в Законе «О РЦБ» и это закреплено. Если

вдруг... это не наш профильный Закон, мы его согласовывали и рассматривали, в том числе для целей того, чтобы как раз делать отказы в операциях.

С. Волкова: Именно в части – в случае нарушения 224-ФЗ в подозрительности, Вы имеете в виду в 39-м? Давайте мы попробуем проанализировать еще раз, но...

Антон: Мне кажется, что там не речь о 224-м....

Р. Мухлынов: там просто общее право закреплено. Но если считаете, что этого недостаточно – давайте, мы готовы рассмотреть эту историю.

Вадим Салихов (ПАО Банк Синара): Можно я добавлю? Просто на самом деле: на момент написания запроса по большому счету еще не принято решение о том, что операция является подозрительной. Это решение может быть принято только по окончанию проверки. Соответственно в случае если клиент нам ничего не отвечает, это не дает нам право автоматом признавать операцию подозрительной. Но при этом мы, ограничивая его в подаче поручений, по сути дела действительно можем урезать его права, в том числе при маржиналке.

Антон: Вадим, а разве ты как не запрашиваешь эту информацию, чтобы установить, является ли операция подозрительной или нет? Я с тобой согласен, что просто наличие у тебя сигнала еще возможно не дает тебе основания признавать ее подозрительной. Но ты ее запрашиваешь, а он тебе не отвечает. Наоборот, это только усиливает твои подозрения.

В. Салихов: Да, но это не является единственным критерием для признания подозрительности. То есть не ответ клиента по сути дела не является опцией для направления информации в Банк России.

С. Волкова: Я здесь соглашусь с Вадимом. Особенно в текущей ситуации, когда у многих клиентов особенно в 3-х дневный срок может быть ограничен доступ к почтовым ящикам и т.д. Здесь конечно логично: мы вот тоже взяли опцию и проверяем, совершает ли он сделки в этот период дистанционно, чтобы понимать в принципе – он активный или нет. Но в принципе в текущей ситуации многие клиенты точно в 3 раб. дня могут и не ответить.

Р. Мухлынов: Мне кажется, что с Вадимом никто и не спорит. Может действительно стоит прямо так и закрепить, что не только сам факт срабатывания какого-либо критерия является поводом абсолютным для этого, отключения дистанционного обслуживания. Но всегда должно быть право усмотрения, что можно эту меру применить. Такое тонкое поле, не автоматически это все должно делаться.

Антон: Сергей, ты хотел что-то добавить?

С. Брехов: Да, я хотел добавить. Может быть еще в другом формате смотреть вообще получение пояснений клиента. Мы иногда сталкиваемся, особенно это если

касается клиентов Премиума – что пояснения проще получить по телефону от персонального менеджера, с которым он коммуницирует, нежели ждать ответа в электронном виде. Хотелось бы уточнить, Банк России готов ли использовать записи телефонных переговоров в рамках пояснения клиентов?

Антон: интересный момент.

Р. Мухлынов: Вообще, мы в рамках проверок это запрашиваем, и слушаем и используем такие материалы. Практика такая есть, она конечно более трудо/затратная, чем письменные пояснения. Но я думаю, что в качестве одного из каналов коммуникации – почему нет.

С. Брехов: Да, именно как один из каналов, потому что у нас бывало, что срочно надо было получить пояснения. И Руководитель Премиум сказал, попросил меня: скинь просто ПМу, ПМ свяжется с клиентом. И в течение/ до конца дня были все исчерпывающие пояснения по ситуации. Да, они были по телефону зафиксированы и все.

Антон: Слушай, а здесь нет момента, когда неизвестно, кто на той стороне разговаривает? Может это не тот клиент, который Вам нужен.

С. Брехов: Скрипт коммуникации, он в какой-то доле конечно снижает риск того, что это чужой человек. Уточняющие сведения, а ПМ по голосу знает своего клиента.

Антон: Ну, хорошо. Нет, интересный на самом деле момент. Действительно, так можно получить очень оперативно информацию.

С. Брехов: У нас был случай, когда клиент говорит: да нет у меня времени Вам писать. Давайте я Вам по телефону сейчас расскажу. Он за 10 мин. все рассказал. И я даже.... в Ситуационный центр по-моему эту запись отдавали в рамках пояснения клиента.

Антон: Хорошо, то есть действительно тогда это можно прописать как один из способов коммуникации с клиентом. Коллеги, у кого еще какие есть практики, может быть опыт, какие-то ситуации?

Антон Коробейников (ООО «Компания БКС»):

Здесь наверное комплексный такой вопрос о кейсах по манипулированию по клиентам, которых мы планируем блокировать. Одно дело, если клиент полностью на нашей стороне, допустим совершает разгон бумаги, при этом не имея экономического смысла, явно агрессивные операции, не выходит на связь в течение 3 дней, а операции продолжаются. Конечно, мы сразу ограничиваем подачу поручений и в дальнейшем расторгаем соглашение.

А другое дело - если кейс допустим какого-то комплексного разгона, где на нашей стороне 1-2 клиента делают не более 10 %, совершая причем сделки с

экономическим смыслом и на стороне других профиков есть еще такая группа клиентов. Таких клиентов ну явно наверное мы не можем блокировать, потому что мы не видим всю картину в целом. И вот здесь наверное хотелось бы какое-то понимание, в каких случаях мы прямо все-таки должны блокировать клиентов, а в каких случаях мы можем оставить доступ к подаче поручений. Потому что 224-ФЗ мы все понимаем – он достаточно неточный Закон в плане - нет конкретных критериев. И у каждого профучастника стоят свои системы по выявлению подозрительных операций: кто-то собственные разработки использует, кто-то - внешних вендеров. И возможно, что у ряда профучастников критерии могут и не сработать, которые есть у другого проф. участника. Здесь хотелось бы услышать практику коллег и возможно мнение Центрального Банка, в каких случаях как поступать. Спасибо.

Антон: Я наверное могу прокомментировать, опять же исходя из собственного опыта. Здесь, Антон, мне кажется, речь идет именно о получении информации для того, чтобы сделать вывод – подозрительная операция или нет. И вот ты пытаешься связаться с клиентом и получить от него информацию, чтобы он объяснил смысл операции, еще какие-то сведения, а он тебе упорно их не дает. И вот тогда у тебя возникает необходимость.... Либо не то что он тебе не дает, а то что он даже не пытается предоставить тебе эту информацию, вот наверное так. Тебе с ним нужно как-то скомуницировать, а он не идет на связь.

А. Коробейников: ну, а если он идет на связь и в 80% случаев клиенты отвечают – это моя стратегия торговли.

Антон: Это уже другой момент. Это уже мне кажется, мы сейчас вот этот момент может быть не обсуждаем. Мы как раз пытаемся понять, какие меры нам предпринять, чтобы вынудить клиента нам дать какую-то информацию. Роман, так? Или мы сейчас и в том числе и этот можем обсудить кейс?

Р. Мухлынов: Мне кажется, мы сейчас просто не решим этот вопрос. Он перекликается много с тем, что Вадим говорил немного ранее. Все-таки какая-то доля усмотрения должна оставаться. И действительно, вот мы сейчас наверное больше тоже были нацелены на то, чтобы установить хотя бы первичную какую-то коммуникацию, получить хоть какого-то рода объяснения. Но тем не менее, дальнейшие шаги они тоже возможны. Даже если представил какое-то объяснение, не выдерживающие критики, то.... Вряд ли просто мы это сможем прописать даже на уровне Метод Рекомендаций. Хотелось бы конечно, но сомневаюсь.

Антон: Да, здесь я тоже пока не вижу.... Антон, тогда вопрос я возвращаю тебе: что Вы делаете, если клиент не выходит на связь?

А. Коробейников:

У нас получается: я сразу отправляю персональному менеджеру запрос и по 3 каналам связи он уходит: то есть запрос официально улетает заказным письмом; плюс

дублируем на почту клиента, которая указана в анкетных данных; и дополнительно ПМ совершает звонок клиенту с целью получения устной информации об операциях и с просьбой ответить на письменный запрос. В рамках одного дня мы получаем устный ответ, если клиент взял трубку, удалось дозвониться и в течение наверное 3 - 5 рабочих дней получаем письменный еще ответ, подтверждающий устный. Но это в случае конечно если клиент вышел на связь.

Антон: Хорошо. Смотри, а если клиент ни по одному из 3 способов не вышел на связь?

А. Коробейников: Вот как раз возвращаемся к двум кейсам, которые я ранее озвучивал. Если первый кейс с агрессивными операциями - мы сразу же заворачиваем уведомление, направляем в Центральный Банк и блокируем доступ к подаче поручений. Если же второй момент, где мы только подозреваем (что возможно группа клиентов, что-то похожее) – то просто отправляем уведомление в Банк России и доступ клиента не блокируем.

Антон: Хорошо, понятно. То есть Вы исходите конкретно из действий клиента?

А. Коробейников: Да, абсолютно.

Антон: И то же самое, если например, он взял звонок от персонального менеджера и сказал «Хорошо, спасибо. Я видел ваш запрос, отвечу в сроки» и не ответил.

А. Коробейников: Здесь смотрим на продолжение операций. Если операции продолжаются, то естественно мы блокируем счет клиенту. Если же операции прекращаются, то счет клиенту не блокируется. И в случае повторного возникновения такого кейса с этим же клиентом подаем на расторжение и на блокировку.

Антон: То есть ты хочешь сказать, что например ты анализируешь его операции. И именно с твоей точки зрения ты не видишь каких-то существенных подозрений. Но при этом у тебя нет дополнительных сведений в отношении этого клиента, который бы тебе раскрыл полную картину. То есть, имея информацию может быть в целом от Банка России или от Биржи, что дало бы тебе точное подтверждение, что действительно сделки являются подозрительными – ты бы тогда приостановил его обслуживание дистанционное?

А. Коробейников: Да, я бы инициировал этот вопрос, все верно, Антон. И вообще основная задача же у нас – не заблокировать клиента, а чтобы клиент прекратил совершение сделок, которые мы расцениваем как подозрительные. Если после первого звонка эти сделки прекращаются, то мы не блокируем клиента. Но если сделки до этого длились определенный период времени, то мы уведомление в Центральный Банк России в любом случае отправим.

Антон: А помните, в январе мы общались все вместе и тогда И. Сорокин нам давал презентацию. И мне кажется, он там разделял в том числе и предписания Банка России на те, которые: содержат некую информацию, которая дает повод рассмотреть сделки; и более детальную информацию по тем сделкам, по которым реально нужно, например принимать необходимые меры.

Вот здесь, если мы рассматриваем такой вариант – нет ли здесь тогда понимания и принятия решения, в каком случае Вы продолжаете обслуживать клиента, а в каком Вы его блокируете?

А. Коробейников: Нет, если запрос от ЦБ, то конечно понимание есть. Я сейчас говорил про кейсы, которые мы самостоятельно находим и выявляем.

Антон: А мне кажется, что мы сейчас как раз и обсуждаем вопрос, когда может быть Банку России в том числе нужна информация по сделкам, а участник например не может ее предоставить в силу того, что отсутствует коммуникация с клиентом. Роман, так или мы в целом и общий подход рассматриваем?

Р. Мухлынов: Нет, и первое и второе: и когда мы просим прокоммуцировать с клиентом, и когда Ваше инициативное взаимодействие в рамках собственного выявления. Обычно когда у нас там подозрения довольно сильные и мы хотим очень сильно получить объяснения и никак не можем связаться, то мы пишем об актуализации данных, что в рамках например 115-го, уже где красный повод...

Поэтому некая квалификация о предписании Банка России она существует. Есть предварительные истории, когда Ситуационный центр выявляет относительно небольшие случаи. Или уже в рамках проверок, когда подозрения гораздо более что называется крепкие, это уже детальная проверка в отношении конкретного физического и юридического лица.

Антон: Роман, а если действительно рассматривать версию Антона (Коробейникова): действительно, вот насколько Вам критично, если нет прямо четких критериев, по которым участник может приостанавливать обслуживание? Но при этом участник направил Вам информацию о том, что есть некие признаки: клиент не выходит, но те признаки не дают основания для блокировки с учетом того, что клиент не выходит на связь. Насколько вам вот критичен этот момент?

Р. Мухлынов: Нет, ну если мы запросили и не получили, то мы все-таки ждем мер со стороны профучастника.

Антон: Хорошо, а если вот это не по инициативе Банка России, это инициатива участника?

Р. Мухлынов: Тогда здесь большая свобода мне кажется, может быть.

Антон: Это хорошо. Но с другой стороны, если он не отвечает участнику на его запрос, то даже если Вы направите ему предписание и участник также может не

получить информацию уже и по запросу в том числе Банка России. Здесь наверное и так и так не очень хорошая ситуация. То есть по сути клиент игнорирует участника в предоставлении информации.

Р. Мухлынов: Здесь уже на усмотрение риск - аппетитов профучастников. Антон (Коробейников) приводил пример о том что, если они (БКС) не получили информации и все-таки в большей степени уверены в подозрительности действий клиента, то они в любом случае блокируют (даже) дистанционное обслуживание в рамках собственных мероприятий. Поэтому чем не подход? Вполне себе.

Алексей Ключников (Ситуационный центр мониторинга биржевых торгов, Банк России): Роман, если можно, я дополню? Смотрите, из практики, не скажу что это бывает часто, но это бывает. Когда профучастник в инициативном порядке что-то видит, что-то находит, делает запрос клиенту, не получает ответ от клиента в тот срок, который он допустим первый раз написал. И дальше присылает эту информацию нам: вот, Банк России, пожалуйста, я вот увидел, спросил, ничего не получил, Вам говорю - пожалуйста. И вот есть случаи, когда уведомления от профучастника на этого клиента приходят 2, 3, 4 раза. То есть Вы сами что-то увидели, вы ему направили, он вам не ответил - направили нам. Проходит месяц, вы опять что-то увидели, опять что-то направили, вам опять не ответили - вы просто взяли, запаковали и прислали нам. И так 3-4 раза точно есть такие кейсы. Как мне кажется наверное следует исходить из того, что все-таки Ваш клиент с которым сотрудничество взаимовыгодно, значит вы с ним общаетесь, вы же ему не просто так написали - увидели что-то плохое. Не вышел на связь - мне кажется, что тут необходима более жесткая реакция, нежели просто направить уведомление в Банк России. Я уже молчу про наши запросы отсюда (не про ваши инициативные уведомления, а про наши запросы даже не в рамках проверки, а те, что поступают от Ситуационного центра). Это очень важный момент. Не выходит клиент на связь – это очень плохо.

Дополняя то, что сказал Сергей по поводу ответа клиента голосом. Хочу дополнить, что при условии (вот лично я готов поверить, что клиент ответил), что если: профучастник звонит ему на тот телефон, который указан для связи и подтверждает, что общение было по этому телефону, который был указан для связи; по какому-то внутреннему чек - листу проверил, что этот клиент действительно он (может быть какое - то тайное кодовое слово сказал, ему ответили); и что есть некий исчерпывающий либо не исчерпывающий (но хотя бы минимальный) перечень вопросов, который в подобном случае профучастник должен клиенту задать и клиент должен на все эти вопросы ответить. И вот тогда как исключение из правил, то есть только если нет возможности письменно ответить, наверное можно было бы принять такую форму ответа клиента. Конечно понимая, что не всегда бывает удобно войти в приложение, либо открыть почту и пр. Роман, вот два таких важных пояснения, они собственно говоря базируются на той практике, которая у нас сложилась.

В. Салихов: Алексей, а можно в продолжение нашего разговора задать вопрос? На самом деле мы направляем информацию в Банк России по сути дела, потому что Банк России обладает большей информацией, чем отдельный профучастник. Соответственно когда мы говорим, что у нас есть подозрения - наверное мы хотим получить какую-то реакцию на это. По сути дела, мы понимаем причины, почему информация о том, что доказанное манипулирование проходит существенно позже. Но у меня есть подозрение, я вижу, что возможно мой клиент действительно манипулирует. Направляя эту информацию Вам, Вы не говорите, что да, это подозрение подтвердилось. Вторую сторону я не вижу. Само взаимодействие с клиентом – оно тоже не всегда решает проблемы. То есть если я вижу, что имеются какие-то признаки манипулирования, дозвонился до клиента или написал ему, а он говорит: «А в чем проблемы? я торгую, я получаю прибыль. В принципе я за этим к Вам и пришел, что вы еще хотите от меня получить»? Формально связь с клиентом есть. Но по сути дела ответа на свой вопрос я так и не получил.

А. Ключников: Сразу отвечаю на Ваш вопрос. Я когда комментировал, я имел в виду именно те случаи когда (с чего я начал), когда клиент вообще не вышел на связь. Тут я так думаю что вам даже обратная связь от Банка России и не нужна – клиент просто не вышел на связь, у Вас нет ... (*\*плохо было слышно*). И уж тем более, если он не вышел на связь и продолжает совершать операции, как совершенно справедливо до этого сказали коллеги - это повод задуматься и принять соответствующие меры.

По поводу – полный/ неполный ответ – мы здесь и собрались, чтобы обсудить, как это все будет работать, какие будут вопросы, что будем спрашивать, будут ли они и как будем получать обратную связь? Поэтому я Вас услышал, проблема - она наверное есть и надо ее решать.

В. Салихов: На самом деле проблемы две. Предыдущие коллеги сказали о том, что понимают то, что 3-дневный срок - это нормально. Но по сути дела получается как: в случае если клиент не отвечает, это получается презумпция виновности. Хотелось бы узнать практику. Лично у меня практика такая, что не все те операции, которые я изначально считал подозрительными, действительно таковыми являются. И зачастую это в том числе связано с ответом клиента. То есть моих исключительно каких-то экспертных знаний не всегда достаточно, для того чтобы 100%-но определить 100% - ное манипулирование.

А. Ключников: Смотрите, Вы опять в один вопрос включили две темы. О презумпции виновности. Если клиент (в моем экспертном понимании) не вышел на связь в течение 3 дней (опять же я делаю отсылку к коллегам, которые 20 мин. назад говорили: «Если он не вышел на связь в течение 3 дней, ему просто ограничиваются операции») - это по сути не признание его вины, это просто принуждение к выходу на связь. Все не больше, не меньше (возможно с какими-то дальнейшими последующими итерациями). И да, отвечая опять же на повторно заданный еще один вопрос о том, что какая-то обратная связь по тем кейсам, которые



Вы нашли, в которых Вы что-то усматриваете - Вы их отработали, Вы спросили, даже если Вам ответят (я же не говорю, что клиенты постоянно не отвечают, бывают случаи, когда не отвечают) ответы есть - направляете сюда нам – и какая-то обратная связь нужна. Да, еще раз повторюсь, тема для обсуждения. Но сегодня, как я понял, тема обсуждения была не эта.

Антон: Я, может быть, добавлю. В данном случае, Вадим, ты прав в том плане, что у тебя возможно нет дополнительной информации, чтобы квалифицировать операции. Но при этом ты по крайней мере сделал и предпринял все те меры, которые были необходимы для отработки этих операций и взаимодействия с клиентом. Поэтому я надеюсь, что Банк России это также учитывает при рассмотрении операций. Другое дело (то, что мы как раз обсуждаем) - если ты вообще никак не можешь: ты пытаешься с клиентом пообщаться, а клиент тебя игнорирует. При этом операции продолжаются, но по крайней мере, есть основание задуматься: а почему клиент не дает тебе никакую информацию, даже если это нормальные операции? Имея информацию о том, что по мнению клиента, операции не несут признаков манипулирования - по крайней мере ты уже скоммуницировался с клиентом и имеешь от него какую-то обратную связь. Если клиент (это на моей практике) делал что-то нехорошее, то получив такой запрос, он даже ответив и обманув тебя (потому что никто не признается в манипулировании, это понятно), по крайней мере задумается: «Ага, значит мои операции действительно попали в контур мониторинга». На моей практике, если мы писали такие запросы, дальше мы уже не фиксировали подобных сделок по клиенту, даже если клиент отписал нам какую-то фигню.

А. Ключников: Я тогда дополню в развитие того, что сказал Антон. Подтверждаю, что если поступают уведомления от профучастника и есть там какие-то подозрения, что клиент что-то делал не так - ему был направлен запрос, был получен ответ, была проведена разъяснительная работа. Очень чистые(?) случаи, мы тут сами у себя ставим такие случаи на мониторинг и продолжаем следить, что же происходит с теми участниками, которых профучастник сам нашел. Редкие чистые случаи, когда вот эта разовая работа (в редком случае двухразовая), приносит плоды и все клиенты успокаиваются и ведут себя хорошо. Это я прямо подтверждаю слова, сказанные Антоном. Антон: Алексей, спасибо.

В. Салихов: Я согласен. Просто хотелось немного пояснить, каких рисков мы боимся. Если допустим, я вижу какие-то подозрительные операции по клиенту, условно по акциям Сбербанка. Да, я ему направляю запрос этот. При этом фактически клиент имеет какую-то позицию на срочке, которая никаким образом не связана со Сбербанком. В случае если клиент мне в течение 3 дней не ответит, я ему по сути дела обрубая доступ и к совершению сделок со Сбербанком и к совершению сделок со срочкой. Каким образом у него по срочной секции дальше

пойдет позиция - в убыток, либо наоборот в плюс, я не могу предугадать. И вот в случае если в убыток - то клиент вправе обратиться в Банк России для того чтобы защитить свои права и сказать что его ограничили неправомерно.

Антон: Подожди, Вадим. Тогда вопрос в твоих договорных отношениях с клиентом. Ты пропиши в договоре, что у вас есть право, а у клиента обязанность направлять информацию по требованию участника. И тогда у тебя будет уже основание в соответствии с договором принимать меры.

А. Ключников: совершенно верно.

О. Артеменко: А у меня еще такой вопрос: а если отключаем от ИТС, остается же еще подача голосовых поручений. То есть перекрыть - то позицию пусть не очень оперативно, но возможность - то есть. Никто же не говорит, что нужно отключить клиента полностью от ... Антон: тоже хороший вывод.

А. Ключников или В. Салихов (?): голосовые – это тоже ведь дистанционный способ подачи?

Антон: Но это не такой быстрый. Клиент открыл приложение и подал. А здесь ему надо еще дозвониться.

О. Артеменко: Да, потому что для целей манипулирования очень оперативность, возможность подавать быстро заявки важна. А если просто закрыть позицию надо - то клиент может и в офис прийти или может и по телефону подать поручения. А здесь именно подавать необходимо.

В. Салихов: Мне кажется, как раз – таки, судя по последним ситуациям - пока клиент дойдет до офиса, у него очень сильно может сократиться позиция.

Олег: Но у него есть телефон. Вы же предоставляете не один канал связи. Когда приложение вдруг перестает работать по каким-то техническим причинам, как - то же ваши клиенты справляются с данной ситуацией.

В. Салихов: Да. Просто насколько я услышал - как раз таки ограничение способа подачи поручений оно делается для того, чтобы клиент пришел. Для того чтобы мы его увидели и могли получить всю необходимую информацию. А ограничение всего лишь какого-то одного дистанционного способа подачи (при этом с возможностью дозвониться напрямую до трейдера, чтобы выставить поручение) - оно не решит этой проблемы.

О. Артеменко: Но если клиент в своей стратегии придерживается цели манипулирования (и заработка на этом), он не сможет манипулировать по телефону, оперативно подавать - то он не сможет.

В. Салихов: Да, но тогда мы возвращаемся к вопросу о том, что не ответ клиента на запрос, а просто прекращение подозрительных операций - оно тоже действенное. И не нужно просто... как изначально мы сказали о том, что в случае если нет возможности выйти на связь с клиентом, необходимо инициировать какими-то действиями наше общение. По факту - нет, не нужно. Нам нужно прекратить всего лишь подозрительные операции.

А. Ключников: Коллеги, нам как минимум вначале нужно убедиться в том, что именно клиент эти операции совершал. Для этого необходимо как минимум заставить клиента все-таки уважать своего партнера профучастника рынка ценных бумаг, с которым у него контракт, и все-таки соблюдать договоренности: если ему пишут - отвечать; если просят выйти на связь - выходить на связь. Поэтому исключительно принуждение, по-доброму, к тому чтобы коммуницировать в рамках договорных отношений. Опять же отсылка к тому, что сказал Антон (Савушкин): у кого-то если в договорах это есть - соблюдаем, если нет - наверное, надо это все включать. Потому что честно скажу, что люди себе ставят приложения и на все сообщения брокеров не реагируют: ну, пишут и пишут. И что? Это не есть хорошо. Мы так не достигнем результата. Я понимаю, что основная цель - добиться прекращения операций, но добиться прекращения операций через все-таки верификацию того, кто эти поручения отдает, что человек действительно на линии тот. Потому что может оказаться, что человек на линии не тот (еще там пользуется совсем не тот человек, какой-нибудь друг). Давайте все-таки сначала проверим - а клиент ли стоит с той стороны? а потом уже прекращать операции. У меня такой взгляд на мир.

В. Салихов: Письменный запрос и ответ поможет этому? Антон: Еще раз.

В. Салихов: Мы письменно запрашиваем у клиента информацию для того чтобы он пояснил суть и характер операций. Он письменно нам отвечает, но получая ответ, я все равно 100 - процентно не могу дать гарантию, что мне написал действительно тот самый человек. Он написал с той самой верифицированной почты, которую он нам предоставил.

А. Ключников: Коллеги, совершенно верно. Есть необходимые и достаточные признаки для того чтобы убедиться, что действительно как минимум тот, кто с той стороны, он соблюдает те договоренности, а значит это скорее всего был он. Потому что 5 мин. назад с той стороны Зума звучало что: «Ну и не ответил, и что? Но если операции прекратились, значит все нормально». Нет, хотим ответ. Мы правда хотим, чтобы тот кто там стоит - он поднял руку, что он живой человек и осознает что он делает и он тот, кто заключал договор. Поверьте, это базируется на той практике работы, которая у нас здесь внутри

складывается по итогам анализа операций между участниками всех вас (не в рамках какого - то одного брокера, а вот групповые истории).

Антон: Вадим, а у тебя много таких кейсов, о которых ты говоришь?

В. Салихов: Нет, если честно. На самом деле клиенты отвечают. Просто начало разговора пошло с того - что если клиент не отвечает, нужно срочно какие-то действия предпринимать. Хорошо, он мне ответил не через 3 дня, а через 7 дней. Но это же не означает, что вот эти 4 дня я буду считать его преступником?

Антон: Нет, никто не говорит о том, что ты должен считаешь его преступником. Ты установи тот срок, который будет комфортным для клиента и для тебя для того чтобы квалифицировать эти операции. К тебе клиент может даже вернуться.. Установишь срок, например 3 дня. К тебе клиент вернется и скажет: «Слушайте, я не смогу в течение 3 дней собрать всю информацию, я болею (в отпуске) и т.д. Можно я отвечу в течение 7 дней? И ты по крайней мере: а) знаешь, что клиент вышел на связь (он живой); он тебя просит дать больше времени на подготовку ответа и б) ты в принципе можешь ему продлить этот срок - установить 7 дней и дальше уже ждать по этому сроку. Здесь мы же говорим как раз о том, что нам нужно как - то инициировать взаимодействие с клиентом. Какими методами и способами можно инициировать.

А. Ключников: Снова поддержу Антона. Во-первых, у кого-то 3 дня, у кого-то 5 или 7 дней. Здесь все зависит от того, как у каждого настроен бизнес - процесс. Но все равно, как мне кажется, если вы каждый среднюю температуру по больнице у себя соберете, вы определите средний срок, в который вы в принципе получаете ответ от ваших клиентов. Во-вторых, опять же совершенно справедливо Антон говорит. Вот та же самая процедура, которая действует в наших с вами взаимоотношениях: если мы вам направляем требование и условно говоря, ставим в требовании срок 5 дней. Если вы понимаете, что вы не успеваете - вы нам направляете запрос о продлении срока и вы ответ о продлении срока получаете. Почему же не использовать ровно эту же модель в поведении со своими клиентами? Проблем не вижу.

В. Салихов: Да, я с этим полностью соглашусь. Но это действительно рабочая история. Потому что запросы мы пишем как раз таки для того, чтобы не просто получить какое - то пояснение, но и чтобы клиент подтвердил свои слова, то есть он должен представить подтверждающие документы. А это как раз таки в короткий срок не всегда возможно.

А. Ключников: Я еще тогда поделюсь. Недавно обсуждали случай. Профучастник направил запрос, профучастник не получил ответ от клиента и прислал нам ответ, что ответа собственно говоря нет. В рамках других

мероприятий мы собственно говоря поняли, что ответ таки пришел, просто профучастник нам этот ответ не дослал. Вот мне бы все - таки хотелось (выскажу такое пожелание), чтобы некая обязанность направления ответа, если он поступил вне рамок каких - то установленных сроков, чтобы она все - таки была, чтобы мы эти ответы не выцарапывали. Это очень важно, потому что как оказалось, что вроде запрос (как бы) направили, ответ не получили: «Вот извините, Банк России, все что есть - вот Вам, нате» и все. И даже если потом что - то пришло в ответ, на этом - все. Это очень большая проблема как оказалось.

Антон: То есть, если клиент срок нарушил, где-то он через 3 недели прислал, профучастнику следует написать: «в дополнение к направленному ответу по такому - то предписанию направляем полученный ответ клиента»?

А. Ключников: Да. И это соответственно будет той точкой отсечки, когда собственно говоря клиент как минимум хотя бы вышел на связь. И дальше с ним можно разговаривать и думать о том, живые у него операции или нет.

Антон: Алексей, спасибо. Сергей Брехов, ты хотел что - то добавить?

С. Брехов: Раз мы обсуждаем процессы взаимодействия с клиентами путем направления/ получения их пояснений, у меня такой вопрос: всегда ли обязан именно профучастник, исходя из своей компетенции, направлять запросы клиенту? Я объясню, чтобы было понятно. Есть нестандартные операции, по которым брокер не знает (как правило, это инсайдерские сделки), является ли это лицо инсайдером другой организации. Брокер не получал никаких сигналов от Банка России. Вот есть ли обязанность направлять такие запросы самостоятельно клиентам? Или лучше сделать немного по-другому: направить уведомление в Банк России и получить обратную связь от Банка России что делать дальше? Иными словами, не испугнуть клиента.

Р. Мухлынов: Я здесь прокомментирую наверное. Если говорить про ваше самостоятельное выявление, то здесь вы вольны полностью взаимодействовать с клиентом на том этапе, когда вам нужно. Если говорить про наши запросы: в некоторых случаях, когда мы не хотим, чтобы о проверке знали эти лица, например сам клиент, мы так и пишем о том, что сведения в настоящем запросе не следует передавать кому - либо. Поэтому вот на первом этапе (вашем внутреннем) - ваше усмотрение. Согласен, что в тактике проведения проверок это большой вопрос: в какой момент лицо должно начать понимать, что в отношении него ведется проверка. Тем не менее, первый этап (то, что вы делаете самостоятельно) - это полностью ваша история и Банк России точно возражать не будет, если вы направляете запрос клиенту.

С. Брехов: Я правильно понимаю, ведь ситуация если совпали и запрос Банка России и внутренняя проверка участников (качественный алерт у организации),

то лучше в рабочем порядке связаться с коллегами и обсудить дальнейший план действий, как вариант?

Р. Мухлынов: Да, в большинстве случаев это возможно, конечно же.  
С. Брехов: Я понял, спасибо.

Антон: Знаете, какой вопрос у меня сейчас возник? А если, например участник начал внутреннее расследование и решил запросить информацию у клиента? А потом приходит запрос Банка России, в котором указывается «не доводить информацию об этом запросе или кейсе до клиента».

А. Ключников: Как это может быть, если мы уже получили от вас эту информацию, мы знаем о том, что вы эту информацию запросили, мы знаем что вы ее получили, мы ее собственно говоря видим.

Антон: ну, гипотетически звезды сошлись таким образом, что все действия происходят одновременно.

А. Ключников: Вряд ли такие случаи могут быть. Потому что мы очень внимательно всегда анализируем то, что вы нам присылаете. Почему, собственно говоря и вопросы возникают (практика). Мы понимаем, что с клиентами работа выстроена не очень. Мы внимательно смотрим, что вы делаете, внимательно смотрим что вы спрашиваете, как вы спрашиваете, как вам отвечают, что вам отвечают. И естественно, ну какой смысл повторно что - то либо запрашивать, зная что вы нам это прислали, писать что пожалуйста не надо этого делать? Я таких случаев на своей практике не помню. Если конечно же чисто гипотетически в теории: у вас что - то сегодня случилось и мы сегодня сразу же написали - это такая ситуация форс - мажора, не типовая ситуация. Я тоже таких случаев не знаю. Если такие случаи были - подскажите когда такое было.

Антон: Понятно.

С. Брехов: Здесь наверное речь идет, когда выявили кто-то, в рабочем режиме проверяется-проверяется, делается анализ. И уже нажимаешь кнопку «создать задачу - направить запрос клиенту». И прилетает письмо счастья от Банка России. Скорее всего, такое может быть. Ведь расследование - это же не только в течение одного дня, это и 20 дней может занимать внутри участника.

А. Ключников: В любом случае, коллеги, вы всегда на практике перезваниваете исполнителю по требованию, всегда задаете уточняющий вопрос и мы всегда вам на эти уточняющие вопросы отвечаем. Поэтому можно продолжать использовать эту практику. С. Брехов: Да, спасибо большое.

Антон: Алексей, правильно я понимаю, исходя из твоего высказывания, что в целом наверное Вы поощряете, если участник что - то недопонял в предписании, позвонил вам и уточнил какие действия необходимо предпринять по предписанию?

А. Ключников: Конечно. Потому что было бы, допустим очень грустно, получить от уважаемой организации ответ, не соответствующий вопросу и потом удивляться: «А почему же вы не спросили»? Там же внизу специально указаны контактные телефоны: звоните и спрашивайте. И надо отдать коллегам должное: вот часто (сегодня только раза 3) звонили: переспрашивали, уточняли. Вполне осмысленные вопросы. Так что нормальное рабочее взаимодействие, как мне кажется

Антон: А может быть ситуация, когда предписание например идет не из Ситуационного центра, тоже связанное например с расследованием манипулирования, но исполнителя нет?

А. Ключников: Исполнителя нет как такового или его нет на месте...?

Антон: Нет, исполнителя нет на Письме. Есть подписант но, как правило, это лица, уполномоченные подписывать предписание. А исполнителя по конкретному предписанию нет.

А. Ключников: В данном случае, это письмо все равно кто-то готовил, исполнял. И информация о том, кто является исполнителем, есть внутри у нас в Банке России. Для этого, собственно говоря - опять же стандартная практика: «Здравствуйте, мы Вам звоним, номер требования такой – то». А дальше уже наши специалисты у нас здесь внутри по номеру этого документа находят, кто был ответственным, смотрят: может он в отпуске, может не дай бог на больничном, может руководитель скажет, кто компетентен ответить на данный вопрос и вас связывают.

Виктория Грозова (АО «УК ТФГ»): Коллеги, извините, пожалуйста. Вот у меня был случай. У меня не был указан исполнитель в предписании. Подписано было Ляхом. Я обзвонилась по всем возможным телефонам в Центробанк и мне не смогли найти исполнителя. А у нас были очень важные вопросы по исполнению этого предписания. Поэтому такой случай у меня был лично на практике.

А. Ключников: Вы знаете, поскольку я уже начал отвечать на этот вопрос, я Вам сейчас говорю в отношении Требований, которые направляются. Предписание - это все-таки по сути другой документ. Не знаю, поверьте - если бы Вы дозвонились до меня или до моих коллег, которые тут с нами, даже если это не наш вопрос (это все - таки клиентская работа) - мы бы Вам нашли, помогли бы Вам найти - кто бы Вам ответил на этот вопрос. Вам наверное просто не повезло.

Р. Мухлынов: Согласен, такая возможность имеется, прецеденты были, да. Но тем не менее мы стараемся в любом случае телефон на последней страничке требования указывать (иногда он съезжает). И соответственно по этому телефону

плюс один шаг дойти до исполнителя этого требования. В некоторых случаях, когда действительно он в отпуске или на больничном, подключается начальник, но тоже не всегда оперативно. Стараемся работать.

Виктория: У нас ничего не было: телефонов, фамилии. Никого кроме Ляха.

О. Артеменко: Виктория, еще: я может быть, с разрешения Романа Вячеславовича скажу: если у кого-то нет моего номера, можно через Антона взять его. Я если не в отпуске, то на рабочем месте и готов Вам оказывать содействие по разрешению каких-то вопросов, связанных только с нашим Департаментом (других – не уполномочен). Чтобы у Вас не возникало, скажем так, негативного осадка от взаимодействия с нашим Департаментом, мы готовы помогать решать все возникающие вопросы.

Виктория: Олег, спасибо. Уже есть координаты. Но когда приходило предписание – вообще никого не могли найти.

Олег: Но если вдруг что-то еще такое будет случаться, связанное с Департаментом противодействия, Вы связывайтесь. И если коллеги кто-то внутри какого-то взаимодействия Вас попросят контакты, то мои можно распространять, я не возражаю. Антон: Олег, спасибо.

Антон: Хорошо, коллеги, в целом у нас получилось очень продуктивно. Давайте, еще может быть, у кого есть какие замечания/ комментарии, мы тогда их обсудим. И для себя уже в целом понимаю: то что мы с вами сейчас прошли, это уже можно описать в Рекомендациях. Обновить их и некую последовательность действий уже можно будет описать: что делать, в каких случаях делать? и какие - то может быть исключения. Давайте, еще подумаем, у кого есть какие комментарии, может быть случаи из практики, которые мы также можем чествовать в Рекомендациях. С чем сталкивается?

Олеся Ивлева (Банк ГПБ (АО)): Мы сталкиваемся с ситуацией (то, что изначально мы обсуждаем): вся эта блокировка, связанная с клиентскими операциями - это очень тяжелый шаг для брокера, мягко говоря. Вот коллеги уже ранее говорили о том, что брокер в 39-ФЗ не очень защищен, когда на него ссылаются (в договоре есть такое положение, что без объяснения причин). Но когда у клиента многомиллионные сделки, а у нас подозрение - вот эта вся история она плохо работающая. Конечно, хотелось бы все - таки в нормативной базе иметь более серьезные обоснования для дальнейшей всей этой коммуникации с клиентом.

И 3 дня. Как я услышала позже, что это не железобетонно. То есть мы можем и 7 и 10 дней заложить. Потому что за 3 дня клиенты могут не уходить. Потом, есть высокопоставленные клиенты, к ним за 3 дня вот так просто не приедешь и не прокоммуницируешь (то есть разная публика здесь есть). Поэтому 3 дня я бы не считала такой аксиомой как минимум.



И коммуникация - то есть все-таки голосовые какие-то чаты хорошо бы предусмотреть, потому что почта даже так не обрабатывает, чтобы ушло от нас, пришло клиенту, клиент как-то это все сделал, направил. То есть заложить бы также эту коммуникацию будет очень важно. Потому что по факту у нас это все происходит так: клиент делает скан своего ответа, направляет нам на e-мейл, потом дублирует по почте, потому что иначе это не работает; либо через личный кабинет. Это тоже надо будет предусмотреть, но это я так понимаю, мы уже на стадии разработки можем «допилить» совместно. Но очень хотелось бы нормативную базу все - таки как-то расширить. Потому что в суде чувствовать будем мы не очень себя комфортно, потому что у нас были подозрения, что-то там манипуляции... А если это еще первый раз только случилось в жизни брокера и клиента, тоже вот совсем не хорошо брокер себя будет чувствовать в случае защиты. У меня вот такое наблюдение.

Р. Мухлынов: Олеся, спасибо. Подумаем на эту тему. Единственно, может, стоит зафиксировать, Антон, это предложение и может обсудим его отдельно.

Антон: Коллеги, тогда в целом мы все более-менее обсудили. Хочу всех поблагодарить. По действиям: Коллеги, если у вас уже имеется какая - то процедура, описанная во внутренних документах, пришлите мне или Ю. Новиковой. Или возможно, Вы уже понимаете, как процесс должен быть выстроен и тоже нам пришлите. И тогда может быть это будет гораздо быстрее и легче с точки зрения написания (наши пожелания). Мы тогда попытаемся скомпелировать это в рамках МР.

Антон предложил взять неделю для сбора процедур/ процессов и на основании полученного и в течение второй недели НАУФОР пришлет первый драфт (приблизительно к 1 ноября).

О. Артеменко дополнил: Я наверное еще дополнительно попросил бы коллег, когда предложения будете готовить, может быть подсвечивать вот такие ситуации, как Олеся и Сергей описали. Если есть какие - то потребности (тонкие моменты, которые требуют урегулирования): чтобы мы при данной работе уже определили, что мы будем зашивать в Рекомендации, а что возможно мы возьмем на проработку уже в рамках регулирования на будущее. Чтобы сразу собрать все предложения и оценить сразу, что мы можем, что мы не сможем. Может быть, какие - то интересные идеи действительно с позволения Романа Вячеславовича пойдут в жизнь уже на более высоком уровне, нежели Методические рекомендации. Спасибо.

Антон: Я только «за». Тогда по этому вопросу все. Роман, ты хотел еще что-то добавить?

Р. Мухлынов: Да, мое моральное обязательство. На прошлой встрече нашей Рабочей группы мы разговаривали про Федеральный Закон 224-тый в части

возможности устаревания инсайдерской информации. Хотел проинформировать членов РГ о том (спасибо большое), что получили все замечания. Замечания наверное все видели: или были из разряда вообще не надо ничего делать или в целом носили больше редакционные правки. В этой связи мы внутри Банка России много времени потратили на обсуждение.

Буквально на прошлой неделе согласовали Концепцию соответствующих изменений. Сейчас в Госдуму Правительство будет вносить Законопроект о продлении всех анти/ санкционные мер и временных полномочий Банка России, акционерных обществ в части собраний и что-то подобное. Туда хотим подгрузить в качестве временной меры на 2023 год вопрос про устаревание инсайдерской информации. Но в каком конкретном виде, пока не очень понятно. Но надеемся, что в этот пакет поправок попадет и в 2023 году остроту этой проблемы снизим.

Антон: Да, это было бы очень здорово. Роман, спасибо большое. И я от себя также добавлю, что тема действительно очень актуальная. На прошлой неделе была Конференция НАУФОР в Екатеринбурге и этот вопрос был один из ключевых на панельной дискуссии и на Круглом столе. Потому что все в принципе понимают, что раскрытие информации - оно важно не только для наших действий, но и с точки зрения инвестиционного планирования для обычных клиентов. Поэтому если у Вас получится нас держать в информационном поле, было бы замечательно.

Р. Мухлынов: Договорились. Как только появится текст в виде поправки – обязательно покажем Рабочей группе через Вас.

Антон: Я всех благодарю. Роман, Олег, спасибо. Алексей, спасибо также большое за участие. И также благодарю всех коллег. Р. Мухлынов: Спасибо, интересная дискуссия получилась. Участники поблагодарили друг друга.