

Протокол встречи Рабочей группы по противодействию недобросовестным практикам и злоупотреблений на рынке ценных бумаг 24.11.2022 в режиме Zoom.

На подключении были представители ДПП Банка России: Р. Мухлынов, О. Артеменко, А. Ключников, А. Кулаков, С. Коновалова, Б. Нурова, И. Сорокин и остальные участники РГ: А. Савушкин, И. Грекова, С. Волкова, 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, А. Пятинский, 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, В. Сальников, А. Ребрунов, Н. Захарова и Е. Немчинова.

Тема встречи:

обсуждение новой редакции Методических рекомендаций НАУФОР по осуществлению ВК в области ПНИИИМР (были внесены изменения по процедуре взаимодействия с клиентом при направлении запроса и в части применения мер к клиенту).

Заседание вел Антон Савушкин.

1. Документ был обсужден группой с одновременным внесением правок.
2. Договорились, что А. Ключников пришлет формулировку к пункту 2.9.3 первый абзац о направлении результатов фокусного мониторинга.
3. НАУФОР после состоявшегося заседания внесет все необходимые изменения, и направит в адрес РГ последний вариант на окончательное рассмотрение группой.

Ответственный секретарь РГ

Новикова Ю.Д.

Дата составления Протокола 30.11.2022.

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

А. Савушкин (НАУФОР) сказал о том, что были сделаны изменения в Методические рекомендации по осуществлению ВК в области ПНИИИМР. Антон напомнил о характере изменений – они связаны с проблематикой взаимодействия с клиентом и с мотивацией клиента для направления ответов по запросам Организации («что мы можем сделать в документе»).

А. Савушкин поблагодарил участников РГ, приславших собственные процедуры взаимодействия с клиентами и предложил пройти по всем изменениям в МР, которые были сделаны. Договорились обсудить каждое изменение и при необходимости – внести правки. Перед обсуждением решили сразу давать комментарии как общего характера, так и по отдельным формулировкам по ходу рассмотрения документа в части контроля за действиями клиентов брокера.

Пункт 2.9.2 первый абзац:

Запрос клиенту инициируется структурным подразделением (должностным лицом), в обязанности которого входит осуществление контроля за соблюдением Закона об инсайде.

Решение: Возражений нет.

Основанием для направления запроса клиенту также может являться обращение Банка России или организатора торгов.

Решение: Возражений нет.

А. Савушкин: следующий абзац. Газпромбанк, Олеся, спасибо большое за Ваши комментарии. В целом они не меняют сути абзаца, я предлагаю их принять:

Запрос клиенту направляется не позднее 1 рабочего дня после обращения Банка России или организатора торгов, а также в ходе (по результатам) анализа выявленных потенциально нестандартных операций клиента.

Возражения есть?

Д. Савченко (ООО «Голдман Сакс Банк»): а срок обязательно прописывать? Вот в течение какого срока мы направляем?

А. Савушкин: Да, Даша, мы и хотели как раз прописать все сроки. Но сразу оговорка, это рекомендации. Почему здесь сроки прописаны, потому что мы понимаем, что если их не прописать, то мы не получаем оперативную обратную связь от клиента.

Д. Савченко: Тогда может написать, когда нам клиент должен ответить, хотя мы конечно это регулировать не можем. Просто тут немножко мы себя так вот ограничиваем.

А. Савушкин: А когда срок для клиента – у нас в следующем абзаце как раз и прописано. «Срок исполнения запроса определяется...».

Д. Савченко: Просто насколько критично именно в течение одного рабочего дня после например выявления или после обращения Банка России? А если например нужно 2 дня для того чтобы согласовать запрос, уточнить все детали. Просто вот это насколько....

А. Савушкин: Даша, это рекомендации. Если у тебя, например, много внутренних процедур, требующих согласования, конечно ты можешь это сделать в течение двух дней после запроса. Коллеги, еще есть комментарии?

Решение: абзац остается без изменений.

Антон: Так, идем дальше.

Срок исполнения запроса определяется с учетом объема запрашиваемой информации и способа направления запроса. С учетом сложившейся практики срок исполнения запроса может быть установлен от 3 до 5 рабочих дней. При наличии объективных обстоятельств, не позволяющих Клиенту предоставить ответ в срок исполнения запроса, по ходатайству Клиента срок может быть продлен.

А. Савушкин: Возражения есть?

О. Артеменко (ДПНП Банка России): Антон, есть возражения. Во-первых, непонятно насколько срок может быть продлен клиенту. Мы обсуждали на прошлом заседании ситуации, когда клиент может болеть, быть в командировке или отправиться в кругосветное путешествие. Но это не значит, что на запрос не надо

отвечать. Поэтому предлагаю рекомендовать схему 3+3. То есть нам, если не ошибаюсь, Марина Гусева говорила, что у них достаточно жесткие сроки стоят - 3 дня на ответы. И вот предусмотреть: 3 дня рекомендуем установить на запрос и еще плюс 3 дня - на продление. Дальше уже в своих внутренних документах...если у кого-то допустим какая-то ситуация складывается, когда клиент готов ответить на вопросы, но он не может, то уже в частном порядке срок продления может увеличиваться на разумные сроки. Но когда мы рекомендуем, но не устанавливаем срок для продления, то это не совсем правильно.

А. Савушкин: Олег, спасибо. Единственно - конечно 3 дня, на мой взгляд, совсем жестко. Вот допустим, я получил запрос: сегодня я занят, завтра мне нужно посмотреть операции (посмотреть, что происходит по своему счету) и соответственно понять смысл ответа; и третий день - я должен его направить (а я сильно занят, работаю). Мне кажется, что это будет достаточно жестко для клиента.

Может быть, все - таки 5 дней - это тоже достаточно комфортный срок? А с точки зрения продления Ходатайства - я согласен, давайте добавим. В конце мы можем добавить: «клиенту предоставить этот срок. По Ходатайству клиента срок может быть дополнительно продлен например на 3 рабочих дня».

О. Артеменко: Допустим. Либо тогда уже, говоря о некоем комфорте, предусмотреть например схему 5+5: то есть 5 рекомендуем на запрос - хотя вот у меня опять вопрос к коллеге из ВТБ: «Марина, если Вы с нами» возможно прокомментирует, как часто у них клиенты не укладываются в 3 дня? И если останавливаемся на 5, то тогда, например, давайте предусмотрим 5 плюс 5.

М. Гусева (Банк ВТБ (ПАО)): Коллеги, да, бывают случаи, что не укладываются. Я говорила о том, что мы в данном случае включаем рубильник и отключаем клиента от электронных сервисов. Наверно да, согласна с тем, что сделать может быть 5 дней. Здесь диапазон указан от 3 до 5, но пусть это будет 5 дней, если есть такой посыл от коллег. И продление – да, максимум до 5 дней. На самом деле – мне кажется Ходатайство о продлении, которое клиент может нам направить – это все-таки в копилку положительной оценки клиента, что он вышел на связь и здесь можно пойти в направлении 5 дней. А вот если такого Ходатайства нет - то здесь наверное надо быть более жесткими к клиенту, потому что он не выходит на связь и для нас это триггер подумать: а вообще живой ли этот клиент или кто-то там, может быть за него работает? То есть каждый раз какая-то индивидуальная ситуация и нужно оценивать. Но принципе да, наверное: пусть будет 5 дней и максимум 5 дней на продление.

Антон: Марина, спасибо. Сергей?

С. Брехов (АО «Тинькофф Банк»): Добрый день! Я хотел бы просто уточнить. Я правильно понимаю ведь: ходатайство - это не означает, что он должен какой-то

документ нам написать? Это достаточно по телефону он скажет: «просьба: я занят, предоставлю информацию чуть позднее».

А. Савушкин: Я свое мнение скажу. Наша цель - это найти контакт с клиентом. Если он вышел на связь и он готов сотрудничать, то пусть это будет не по телефону. Коллеги, как Вы считаете - Олег, Роман?

Р. Мухлынов (ДПНП Банка России): Я присоединяюсь к этому мнению.

Антон: Сергей, тогда я думаю, что вы сами определяйте, как вам легче общаться с клиентами: по телефону – значит по телефону. Здесь опять же, вот смотрите - наша цель и вообще цель этих изменений – это найти общую коммуникацию с клиентом, чтобы он не игнорировал те запросы, выходил на связь и максимально пытался предоставить информацию.

С. Брехов: Спасибо большое.

А. Савушкин: Так, коллеги, тогда я может быть предложу альтернативный вариант? Срок запроса может быть установлен от 3 до 5 рабочих дней, а Ходатайство продлено например до 3 дней, нормально? То есть у нас формула будет максимальная 5 + 3. Но опять же - это рекомендация. Я так понимаю, что возражений нет? Тогда я у себя помечу.

Вопрос из чата: Банк ЗЕНИТ - Андрей Пятинский: Коллеги, у Биржи стандартный срок запроса 10 рабочих дней.

Р. Мухлынов: в чате комментарий о том, что у Биржи 10 рабочих дней стандартный срок запроса. Соответственно, я так понимаю, что надо Бирже ответить в 10 рабочих дней, про/контактировав с клиентами. Соответственно 5 +5.

Решение: А. Савушкин: Тогда нормально: 5 + 3 - как раз успевают. Давайте тогда так сделаем (я у себя внес).

А. Савушкин: Идем дальше.

Направление запроса осуществляется в соответствии с внутренними документами Брокера. В целях более оперативного взаимодействия с клиентом, рекомендуется направлять запрос через каналы дистанционного брокерского обслуживания (далее – ДБО), в том числе для возможности подтверждения факта направления запроса и его получения клиентом. Также рекомендуется по авторизованным каналам связи уведомлять клиента о направлении запроса (при наличии такой возможности).

Возражения есть, коллеги?

О. Артеменко: Антон, я бы может быть предложил. Мы в прошлый раз обсуждали. Некоторые коллеги, если мне не изменяет память, сам запрос направляют по нескольким каналам. Может быть, здесь так и запишем в рекомендации: что не только взаимодействовать с клиентом (использовать несколько каналов для установления связи), но и сам запрос направлять несколькими вариантами. Потому что, например ты можешь позвонить человеку, сказать что у него запрос в личном кабинете валяется, а например в этот же момент IT-шники запустят какое-то обновление, пусть даже на час и человек скажет: вот я сейчас готов на него ответить, а потом не знаю, когда буду ответить готов. А так например он хотя бы на e-mail зайдет на свой и просто посмотрит.

А. Савушкин: Вот ты знаешь, когда я включал эту формулировку (может быть, это не читается?) я бы читал как: направление запроса осуществляется в соответствии с внутренними документами брокера. Соответственно, внутренние документы могут содержать любое направление запроса по любым каналам, доступным брокеру и клиенту. А дальше я уже просто конкретизировал: для того чтобы более оперативно выйти на связь с клиентом - лучше использовать каналы дистанционного обслуживания. Но, коллеги, у нас у всех есть всевозможные чаты, у нас есть в любом случае система электронного документооборота: и эта система как раз позволяет отслеживать – получил запрос клиент, когда он получил его, когда он его прочитал. Поэтому это я просто выделил.

А с точки зрения авторизованных каналов – это вот то, что предлагал Сергей Брехов, когда говорил, что можно например через службу технической поддержки еще контактировать и писать в приложении информацию: «Уважаемые клиенты, обратите внимание, вам там направлен запрос».

Вот если это не читается, то давайте поправим. Можно написать: «направление запроса осуществляется в соответствии с внутренними документами брокера любым доступным способом. При этом в целях более оперативного взаимодействия рекомендуется...». Можно так предложить.

Р. Мухлынов: Может быть, стоит все-таки привести примеры. Потому что мы сейчас в разговоре их помним, а потом когда коллегам писать это все - они напишут электронную почту, а про Пуш уведомления, про клиентского менеджера могут и забыть. Может быть, просто зафиксировать в качестве примеров в целях методологической помощи.

И еще вчера обсуждали тоже похожую историю: и там был вопрос, связанный с тем, что по-хорошему надо бы хранить документы, подтверждающие факт направления запроса для целей возможных конфликтных ситуаций. То есть если мы, в конце концов, будем выходить на какие-то меры к клиентам - зачастую лучше иметь подтверждение факта направления запроса. Понятное дело, что ты, Антон, говорил, что все это фиксируется. Но может быть тоже это как-то отдельной

рекомендацией прописать, что рекомендуется хранить факты направления и получения запроса до разрешения потенциальной конкретной ситуации.

Антон: Роман, я понял. Хорошо. Значит мы добавим примеры: например «направлять сообщение через чаты и приложения» (я сейчас накидываю, потом подумаем), «осуществлять канал через клиентского менеджера и т.п.». И рекомендуется получается «сохранять подтверждающие документы...». Хорошо, это я у себя указал. Еще вот в рамках этого абзаца будет?

Чат: Ключников Алексей, Банк России: Коллеги, проблема с микрофоном. Как мне кажется будет правильно однозначно прописать, что такие Ходатайства о продлении могут быть один раз. Есть практика когда клиент этим правом злоупотреблял, по сути ничего не нарушая.

О. Артеменко: Антон, коллега в чат написал (у него что-то с микрофоном). Касательно предыдущего пункта про ходатайство о продлении: коллеги предлагают указать и зафиксировать в рекомендациях, что ходатайство должно быть скажем так один раз, чтобы клиент не мог несколько раз ходатайство подавать.

А. Савушкин: Я понял. Алексей, вижу, спасибо. Я согласен, у нас получается, что клиент может хоть 10 ходатайств направлять, и каждый раз мы ему можем продлять по 3 дня. То есть он целый месяц будет просить отсрочку. Так, хорошо. Еще комментарии, коллеги?

Решение: внести примеры направления сообщений клиенту, хранение документов по запросу и о продлении ходатайства один раз.

Антон: Так, идем дальше. Получается следующий абзац он перекликается с предыдущим:

В целях оперативного получения информации по запросу, взаимодействие с клиентом по исполнению им запроса может осуществляться любым доступным способом, в том числе с использованием сервисов поддержки клиентов.

Вот как раз про клиентских менеджеров тоже добавим сюда.

Дальше идем, следующая тема:

В случае получения неполных либо не содержащих объективной значимой информации объяснений повторно запрашивать у клиента

расширенные объяснения в целях установления причин и обстоятельств совершения потенциально нестандартных операций.

Коллеги, есть ли у Вас замечания по этому пункту? Я так понимаю, что нет замечаний? Идем дальше.

Решение: абзац остается без изменений.

В случае отсутствия в установленный Брокером срок ответа от клиента, или получения неполных либо не содержащих объективной значимой информации, до получения ответа применять к клиенту меры воздействия, направленные на ограничение направления поручений на совершение операций посредством каналов дистанционного обслуживания.

А. Савушкин: О чем мы говорим? Мы говорим о том, что не ответил или ответил какую-то ерунду, то соответственно ограничиваем его в подаче поручений дистанционно (то есть с использованием мобильного приложения либо личного кабинета). То есть, пожалуйста - либо в офис, либо звонок брокеру. Согласны?

А. Коробейников (ООО «Компания БКС»): Антон, а может быть добавить «с уведомлением клиента о такой блокировке»? С предварительным уведомлением. А. Савушкин: Кстати, да, хорошее предложение. А. Коробейников: Просто у нас были кейсы, когда клиенты начали жаловаться: мы их блокировали без уведомления предварительного. Хотя и запросы были.

Антон: Да, я поддерживаю. Коллеги, как Вы считаете?

Д. Савченко: Это можно сразу в запрос включать. Сказать, что в случае не получения ответа в срок, могут быть применены такие-то меры.

А. Коробейников: да, поддерживаю.

С. Брехов: В принципе, да. У нас то же самое. Мы в самом запросе предупреждаем об этом. Поэтому как-то отдельно уведомлять - это уже как по ситуации.

А. Коробейников: тогда в рекомендациях можно предусмотреть отражение информации в запросе.

Антон: Хорошо. Коллеги, сорри, у меня завис компьютер.

Р. Мухлынов: но тебя слышно и видно. Антон: но Word у меня висит. Он не выдержал испытаний. Сейчас секундочку.

Антон: Юля, а ты не могла бы тогда вот предложение это внести в этот абзац? Там «Уведомлять клиента о блокировке...». И еще «запрос может содержать информацию о праве там брокера блокировать клиента, в случае если клиент не предоставил информацию».

Решение: добавить про предварительное уведомление клиента о блокировке (в запрос) и о включении в запрос информации о праве брокера блокировать при отсутствии ответа от клиента.

Антон: Следующий абзац я еще пока могу прочесть.

В случае если основанием запроса клиенту явилось обращение Банка России или организатора торгов и клиент предоставил дополнительную информацию по запросу в иные сроки, Брокеру рекомендуется направлять полученную от клиента информацию в Банк России или организатору торгов.

Это вот как раз к просьбе Алексея тогда что если что-то клиент досылает, то также пере/направлять Банку России и Бирже. Согласны?

Д. Савченко: Не совсем понятно звучит: «в иные сроки» это в какие? Чем предусмотренные выше? Может быть тогда: «отличные от указанных выше»?

Антон: Хорошо, если так будет более понятно, давайте сделаем. Юля, пометишь, пожалуйста?

О. Артеменко: Антон, наверное правильное будет написать (поскольку срок в запросе указывается): «отличного от срока, указанного в запросе».

Д. Савченко: И брокеру тогда рекомендуется «досылать полученную от клиента дополнительную информацию в Банк России».

Антон попросил Ю. Новикову зафиксировать изменения.

Решение: в абзаце уточнить формулировку срока для направления дополнительной информации.

Р. Мухлынов: Коллеги, я что-то пропустил... Вот у нас внизу в пункте 2.10 написано:

Брокеру рекомендуется включать указанное право в договорные документы с клиентами.

Можем ли мы такое же предложение вставить, где мы пишем про ограничение направления поручений посредством каналов дистанционного обслуживания, то есть предпоследний абзац пункта 2.9.2? ... чтобы подстраховать брокеров.

А. Савушкин: Роман, а я как раз вот этим пунктом и указывал о том, что если в договор вставить право брокера ограничивать, если клиент не предоставляет информацию – то мне казалось, что этого будет достаточно.

Р. Мухлынов: Хорошо. Как удобно коллегам. Можно тогда будет в 2.10 чуть-чуть доработать все меры. Может быть, я просто перестраховываюсь.

**Техническая пауза.*

А. Савушкин: следующий абзац.

- Установить фокусный мониторинг до 3 месяцев в отношении операций клиента с признаками потенциально нестандартных операций. В период осуществления фокусного мониторинга анализировать все операции клиента на предмет наличия у них признаков нестандартных операций.

На самом деле это уточнение в части мониторинга операций клиента. Возражения есть, коллеги?

Д. Савченко: Нормально вроде.

*По обсужденному абзацу решение будет ниже по тексту (вернулись к этому вопросу).

Антон: Тогда дальше. Соответственно есть последний буллит пойнт. Я оттуда просто убрал то, что мы уже написали более детально:

- Оценивать полученные объяснения о причинах и обстоятельствах совершения операций по существу на предмет полноты и адекватности в сопоставлении с совершенными потенциально нестандартными операциями. ~~В случае получения неполных либо не содержащих объективной значимой информации объяснений запрашивать у лиц расширенные объяснения в целях установления причин и обстоятельств совершения нестандартных операций. В случае отсутствия в установленный Брокером срок ответа от~~

~~клиентов, до получения ответа применять к ним меры воздействия, направленные на ограничение направления поручений на совершение операций посредством каналов дистанционного обслуживания.~~

Решение: Возражений нет.

Антон: Далее, пункт 2.10, то о чем говорил Роман. Мы добавили право брокера включать информацию о том, что при совершении потенциально нестандартных операций или в случае не/предоставления ответа брокеру рекомендуется ограничивать право клиента в подаче поручений.

В случае повторяющихся потенциально нестандартных операций клиентов, а также в случаях неоднократного нарушения требований по предоставлению информации о потенциально нестандартных операций рекомендуется принимать меры, направленные на ограничение совершения сделок такими лицами, например, вносить таких клиентов в ограничительные списки и блокировать возможность продажи/предложения им брокерских, инвестиционных продуктов Брокера, применять к лицам меры воздействия вплоть до расторжения договорных отношений. Брокеру рекомендуется включать указанное право в договорные документы с клиентами.

Р. Мухлынов: С точки зрения может быть защиты от претензий, на усмотрение коллег (им с этим работать/ с текстом) – более четко прописать, как включать указанное право, скобки открываются и перечислить: «ограничение каналов дистанционного обслуживания, расторжение договора.... (что мы там еще придумывали в качестве мер), чтобы ничего не забыли. Потому что если в суде будет просто написано, что брокер имеет право применять меры к клиенту, который не ответил на запрос - вряд ли это сильно поможет. А если будет написано четко «отключить ему каналы», это будет наверное более защищенный для вас текст договора. Мой субъективный взгляд.

А. Савушкин: Хорошо. То есть включать указанное право и ты предлагаешь более детально прописать, что это за право.

Р. Мухлынов: Да. Ну, это там к юридическим службам вопрос. Чтобы подстраховать брокеров.

А. Савушкин: или это уже на усмотрение брокеров. То есть как коллеги, вот вы будете прописывать. Потому что в принципе здесь (в МР) указаны права:

«....рекомендуется принимать меры, направленные на ограничение совершения сделок такими лицами, например, вносить таких клиентов в ограничительные списки и блокировать возможность продажи/предложения им брокерских, инвестиционных продуктов Брокера, применять к лицам меры воздействия вплоть до расторжения договорных отношений».

Д. Савченко: Да, все перечислено уже. То есть просто вопрос как это будет прописано в брокерском договоре. То есть мы уже в принципе написали (в МР), какие меры мы можем принять. А как конкретно в договоре будет звучать, это каждый наверное уже может для себя решить.

Антон: Хорошо. Решение: пока оставить абзац в том же виде (с возможной доработкой).

О. Артеменко: Кстати, Антон. С коллегами на днях тоже обсуждали. Такой может быть вариант отдельный: из форм мер, которые можно к клиенту применять и смотреть - это ограничение по открытию позиции: то есть из серии допустим не полностью закрывать доступ к торгам (например с ИТСом), а только закрывать позиции. То есть пока клиент не отвечает на запрос, он может только закрыть позиции.

А. Савушкин: Да, я понял, это звучит, например «клиент может подавать поручение на сокращение его обязательств по например существующим позициям...».

О. Артеменко: Да-да. То есть, чтобы потом не было вот то, что коллеги многие опасаются, что например финансовые потери будут и все такое. То есть, пожалуйста: закрыть позицию можешь, а открыть новую – уже нет.

Д. Савченко: то есть устанавливать ограничение на подачу поручений в целях заключения новых сделок, да?

Олег: Новых сделок, да. Как вариант такой рассмотреть, тоже одна из рекомендательных мер может быть.

Р. Мухлынов: По-моему это в нормативных документов ДИФПа звучит как увеличить плановую позицию, примерно что-то из этого рода. А может быть еще уменьшать ему плечо возможное - тоже как первая мера.

Д. Савченко: это в случае если маржиналка, а так-то не все ж маржиналку делают. Р. Мухлынов согласился, что именно в отношении таких сделок.

А. Коробейников: но при уменьшении плеча возможна ситуация, когда полетят маржин - коллы и придется принудительно крыть клиентов. И могут быть претензии в плане убытков.

А. Савушкин: Да, кстати, хороший комментарий. Р. Мухлынов поддержал.

О. Артеменко: Антон, и еще, пока коллеги размышляют. Последний абзац 2.9.2, где про направление: направлять полученную от клиента информацию в Банк России или организатору торгов:

В случае если основанием запроса клиенту явилось обращение Банка России или организатора торгов и клиент предоставил дополнительную информацию по запросу в иные сроки, Брокеру рекомендуется направлять полученную от клиента информацию в Банк России или организатору торгов.

Коллега в чате предлагает «...в дополнение к ранее направленному» дописать.

Чат: Ключников Алексей, Банк России: И направлять "в дополнение к направленному ранее".

Решение: А. Савушкин: Да, я вижу (тоже внесу).

А. Ключников (Ситуационный центр мониторинга биржевых торгов, Банк России): Коллеги, здравствуйте! Это я писал, просто комментирую. Почему сделать указание «...в дополнение к направленному ранее»?

Для того чтобы при вхождении документа в Банк России наши службы, которые отвечают за маршрутизацию документа, однозначно понимали за каким первоначальным письмом посылать это письмо. То есть клиент сразу не прислал, допустим прислал что-то через месяц. Вы (брокер) через месяц направили. Вот чтобы наши административные службы точно понимали, что вот пришло письмо (там написано, что в дополнение к такому-то письму, которое заходило ранее) они его нашли и дальше просто вдогонку прислали. Это раз.

Второе: Вы знаете, у меня не комментарий, у меня вопрос: пункт 2.9.3, вот первый абзац:

- Установить фокусный мониторинг до 3 месяцев в отношении операций клиента с признаками потенциально нестандартных операций. В период осуществления фокусного мониторинга анализировать все операции клиента на предмет наличия у них признаков нестандартных операций.

Понятно, что тут случаев может быть как минимум два. Первый случай - брокер увидел что-то сам и, предположим:

либо поставил на мониторинг и сказал про это Банку России (направил уведомление и это написал в уведомлении); либо же все-таки получил запрос от Банка России и уже после нашего обращения обратил внимание на этого клиента и поставил его на мониторинг.

Но практика показывает, что вот УПОшки (**может быть неточность при фиксации в Протоколе*) приходят: брокеры пишут, что вот пожалуйста, такой-то клиент, посмотрели, мы его поставили на мониторинг. Во-первых, сроки у всех разные – поэтому тут я прямо поддерживаю срок до 3 месяцев. И никто не присылает результаты по итогам завершеного мониторинга, никто. То есть вот мы получаем УПО (**может быть неточность при фиксации в Протоколе*), там написано условно «Сидоров, что-то плохо, мы его ставим на мониторинг, предположим 3 месяца». Мы такие: ну, ОК.

Проходит 3 месяца. И чтобы нам узнать, а что же все-таки брокер уважаемый проверил и какой результат/ мы по сути должны уже инициативный запрос направлять. Вот чтобы такого не было, нужно чтобы в досылку результаты приходили: что «уважаемый Банк России, по итогам мониторинга посмотрели – все норм либо не норм. Вот как бы в *довесок что усиливает (*может быть неточность изложения в Протоколе)* наши первоначальные подозрения». Вот идея такая.

С. Волкова (АО «Открытие Брокер»): Алексей, извините: а разве не предполагается, что если мы что-то выявили, мы и так должны будем Вас уведомить в порядке, установленном Законом? Соответственно, если мы ничего не выявили и не уведомили, значит мониторинг соответственно показал, что нет подозрительных операций?

А. Ключников: Опять же, из практики. Вот Вы все говорите правильно. Это подразумевает, что если вы ничего не выявили, вы не уведомили. То есть если это понятийно принимать, то работает это правильно. Но мы видим, что есть клиенты, которых поставили на фокусный мониторинг и они по прошествии времени, которое в уведомлении о *подозрительных* операциях было обозначено как (условно говоря) контроль - они просто продолжают что-то делать и мы уже вынуждены самостоятельно отсюда стучать: «коллеги, да что же это такое? Вот он у вас был, вы его мониторили и он все равно...».

Поэтому это просто как дополнение этой ситуации по итогам мониторинга. Вы же все равно составляете какой-то мини-документ, мини-отчет у себя внутри. И нам для того чтобы эту тему у себя закрыть, мы хотим понимать - чем этот вопрос завершился. Я обращаю внимание: это касается только лишь уведомлений (то есть я речь веду о тех уведомлениях, которые направляются в Банк России).

А. Савушкин: Алексей понятно. С одной стороны, конечно это будет дополнительная отчетность для брокеров. Но с другой стороны, я просто сейчас не знаю, практика есть ли у Вас, коллеги, по итогам мониторинга...?

А. Ключников: Смотрите, на самом деле это вопрос того, как это будет прописано. Если брокер в своем Уведе нам напишет: что вот, пожалуйста, вот Сидоров, вот мы считаем что плохо, посмотрите.

Дополнительно, Банк России, мы Вам говорим, что мы его ставим на фокус на срок 3 месяца. И дальше если брокер напишет, что в случае если поведение продолжится и будет подтверждено - значит в процессе мониторинга либо по итогу завершения контрольного срока будет направлена дополнительная информация. И тогда это нам (мы уже понимаем, что это написано не вот понятийно как мы с вами понимаем, это потом ни пришьешь никуда)... мы же понимаем, что нам брокер сказал: «вот, плохой клиент, вот вам Увед, вот мы его мониторим». И только лишь, если он продолжит и все будет плохо, еще раз дошлем. Не дослали, все однозначно понимают, что ну, все. И у нас... потому что ставя на мониторинг его у себя (брокер) мы должны понимать, что мы его тут тоже на мониторинг у себя ставим и мы соответственно следим. И коммуникация тогда в любом случае пойдет: лишние письма, лишняя переписка.

Р. Мухлынов: Алексей, а вот я тут подумал. А может быть нам стоит самим тут более активно себя вести, если мы не удовлетворены ответами клиента и знаем, что профучастник поставил его на контроль, то и к нему возвращаться самим нам? То есть посылать повторный запрос, я имею в виду?

А. Ключников: Да, повторный запрос в моем представлении должен иметь место, но только в том случае если: зашло УПОшка (**может быть неточность при фиксации в Протоколе*) на клиента: опять же условно Сидоров – все плохо, вот мы его ставим на фокус. Прошло 3 месяца: триггер должен сработать и у брокера (он нам ничего не послал) и триггер срабатывает у нас. То есть проходит 3 месяца, за клиентом одновременно смотрят 4 глаза: два глаза в брокере и два глаза у нас. Брокер говорит: все норм. Либо не посмотрел, либо забыл. Либо посмотрел, но не направил. Это одна история.

И вторая – смотрим мы. Мы видим, прошло 3 месяца, брокер ничего не прислал, (кстати, неплохо было бы установить срок: после окончания мониторинга в срок не позднее допустим недели для дополнительного уведомления в случае если подозрения подтвердились). И мы смотрим: если брокер ничего не прислал и он считает, что ничего нет, а мы перепроверяем и оно есть, вот тогда уже да - с нашей стороны пошли ответные действия. Это вот то, о чем я говорю - это сократит операционные издержки и у брокера и у нас и позволит сохранить нам, Роман, ту систему контроля, о котором ты справедливо говоришь.

Р. Мухлынов: Если я услышал, ты предлагаешь, условно говоря: что если у брокера подтвердились подозрения по итогам 3 месяцев мониторинга, то он посылает уведомление. Можно это как-то отразить (**в МР*): что просто запускается заново цикл направления уведомления?

Д. Савченко: можно поставить в конце предложения запятую...

- В период осуществления фокусного мониторинга анализировать все операции клиента на предмет наличия у них признаков нестандартных операций.

запятая «...по результатам которого информировать Банк России в случае...подтверждения каких-то ...».

А. Ключников: Коллеги, смотрите, просто чтобы мы сейчас много времени не тратили на конфигурацию слов. Я надеюсь, что тот посыл, который я изложил, он всем понятен. Я готов этот абзац прямо в режиме правки в отдельном файле как я это вижу сделать, Антону прислать, он еще раз всем разошлет, покажет, и уже можно будет согласовывать (дополнительно эту небольшую часть), потому что это очень важно. Мы хотим понимать, к какому результату пришел брокер. Мы хотим, чтобы этот результат был у нас. И соответственно, чтобы все понимали, что если что – мы переспросим.

С. Волкова: Коллеги, а можно все-таки еще раз. Не совсем мне до конца, Алексей, понятен посыл все-таки в связи с тем, что у нас есть Закон, по которому мы должны уведомлять, если что-то выявили. То есть мы предполагаем добросовестность со стороны брокера: что мы действительно поставили клиента на мониторинг, что мы действительно анализируем операции. Да, возможны случаи, когда что-то не сработало внутри, какие-то операционные ошибки - мы не выявили операцию. Но тогда в этом случае мы Вам и в уведомлении укажем (вот которое Вы дополнительно хотите получать), что мы ничего не выявили, а Вы возможно, Банк России, выявили. Я не совсем понимаю, зачем дополнительно вот эта нагрузка? На мой взгляд, это увеличит нагрузку операционных брокеров, потому что нам надо будет помимо уведомления еще направлять еще одно уведомление, что мы например ничего не выявили.

А. Ключников: Нет-нет-нет, Светлана, смотрите. В том случае если (как я предложил), в том случае если (прямо прописать): если фокусный мониторинг ничего не показал, значит ничего не направляется, никакой операционной нагрузки в Банк России. И мы понимаем, что если профучастник, который действует в соответствии с этими метод. рекомендациями зашил это у себя во внутренний документ, нам через 3 месяца (как установлен срок фокусного мониторинга) ничего не прислал - это означает что профучастник ничего не нашел либо вдруг то что он нашел, он признает что это все нормально и в Банк России не надо дополнительно слать Увед. и тратить на это свои ресурсы. Наоборот, это направлено на снижение ваших затрат.

С. Волкова: Хорошо. Тогда понятно.

А. Ключников: Но если через 3 месяца либо раньше через неделю вы вдруг увидели: что все, караул! 3 месяца ждать не можем, что-то случилось, то что Вы нам будете досылать.....то есть вы там оперативно среагировали в ходе мониторинга на его какие-то дополнительные недобросовестные действия и плюс это уведомление (как мне кажется, вы туда все равно что-то включите еще дополнительно к первому Увед), что усилит скажем так наши позиции при проведении расследования. Нам потом все равно это запрашивать, а так мы их получим сразу оперативно от вас же. Вы по сути выполните оперативно свою функцию, все просто. Я напишу - это еще раз, предмет для обсуждения, потому что все на слух пока воспринимается, лучше почитать. Этот пункт, Антон, если не против, беру на себя и пришлю.

Решение: А. Савушкин: Я его так пометил: «Если результат мониторинга показал наличие признаков, свидетельствующих о потенциально нестандартной операции, направлять в Банк России результат такого мониторинга». Пока у себя пометил. Алексей, если дашь нам предложения... А. Ключников: да, пришлю.

Д. Савченко: Вопрос: а в какой форме уведомлять? То есть просто в письменной форме в виде дополнительной информации к ранее полученному запросу от Банка России? Или же вот по стандартной форме, по которой мы уведомляем о нестандартных операциях? Или и так, и так?

А. Ключников: Смотрите, как мне кажется. Вы исполнили то, что требуется - Вы направили уведомление. И такое бывает очень часто, в дополнение к уведомлению вы сами в инициативном порядке что-то посылаете и говорите: «вот, пожалуйста, вот Сидоров, мы вам направляли месяц назад уведомление. Досылаем Вам: мы еще посмотрели, вот мы еще нашли». «И еще нашли» и потом еще третий Увед досылаете в дополнение к первому уведу. Вот практика такая уже есть (вы брокер, вы сами это используете, направляете). Почему я и до этого сказал, чтобы было обязательно отражено что «...в дополнение к направленному ранее». По сути в ходе фокусного мониторинга вы еще раз выявляете уже новые нестандартные операции и еще один увед направляете в дополнение к первому. Техника простая. А мы их уже тут вместе объединяем и одним пакетом рассматриваем по конкретному клиенту (**возможно неточное изложение в Протоколе*).

Д. Савченко: То есть по установленной форме уведомляем Вас?

А. Ключников: Пока никакого другого варианта не предусмотрено. Да.

Решение: возможно, сделать уточнение о форме направления результатов фокусного мониторинга.

А. Савушкин: Коллеги, я предлагаю посмотреть, как это будет в документе и тогда, может быть еще раз, если будет необходимость, обсудить. Коллеги, есть ли у нас еще вопросы, которые нужно обсудить? Вадим Сальников написал про запрет:

Чат: Vadim Salnikov: Коллеги, в отношении предложения о запрете на увеличение позиций, у клиентов могут возникнуть претензии, например, по части упущенной выгоды.

В чем-то есть здесь логика. Наверное, это на усмотрение каждого брокера. То есть если он посчитает установить такие ограничения, значит это его будет решение. Мы же даем рекомендации, соответственно вы можете их использовать в полном объеме либо частично.

Д. Савченко: Если в договоре будет прописано это право, то наверное при наличии признаков манипулирования или там инсайда Что брокер должен продолжать спонсировать эту деятельность? Нет конечно, он тоже может принимать определенные меры, направленные на соблюдение требований Закона.

А. Савушкин: Не понял, Даша, извини.

Д. Савченко: Нет, я говорю о том, что если мы в договоре пропишем такое право, то можем его исполнять. Да, и никаких претензий даже там, даже если какая-то упущенная выгода, то...

А. Савушкин: Клиент сам виноват.

Д. Савченко: Да, сам виноват, абсолютно.

А. Савушкин: Коллеги, еще будут ли у Вас комментарии, предложения, возражения, пожелания? Если таковых нет, то мы тогда внесем изменения. Алексей, мы тогда от Вас ждем также правки по дополнительному уведомлению после мониторинга, и тогда всем рассылаем. И тогда мы наверное уточним, нужно ли нам отдельно будет встречаться. Если всех все устроит, то можно в рабочем порядке согласовать документ и тогда выносить его утверждение Комитету по внутреннему контролю. У нас практика такая, что РГ предлагает документ, его утверждением занимается Комитет. И тогда мы уже официально его публикуем.

Если нам нужна будет дополнительная встреча, может какие-то острые вопросы все-таки еще раз обсудить, то сделаем. В принципе изменений, там правок не так много будет - я думаю, мы оперативно это сделаем. Будут ли еще предложения?

Д. Савченко: Со всем согласны.

Антон: Это отлично. Все, коллеги, тогда спасибо Вам большое за участие. Если что, направляйте предложения.

Все сказали друг другу «До свидания».