Банк России

# Защита прав розничных инвесторов

**Георгий Кошкин,**

Управление поведенческого надзора в сфере инвестиций
Службы по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

Июнь 2026

# Портрет розничного инвестора



**98%** неквалифицированных инвесторов

**61%** портфелей **не диверсифицирован** (по инструментам)

**80%** портфеля занимают три отрасли: **финансы, нефтегаз и металлургия**

**Горизонт** инвестирования у **67%** клиентов **от 1 месяца до 3 лет**

**Срок** вложения для акций **~3,5 года**, облигаций – более **1,5 лет**, паёв – **1,2 года**

Размер портфелей у **44%** не превышает **100 тыс. ₽**

На рынке **акций** выбирают **менее рискованные** вложения, основной объем – акции первого котировального списка

На рынке **облигаций 30%** инвесторов вкладываются в облигации **без рейтинга**

У неквалифицированных инвесторов доля **высоконадёжных облигаций** ниже, чем у квалифицированных

**Итог** инвестирования (III кв. 2022 – IV кв. 2025) – **положительный:**

- **60%** инвесторов получили **прибыль**
- успешные сделки у **квалифицированных** инвесторов встречались **чаще**

*По данным Мосбиржи на 01.10.25*

Количество клиентов на брокерском обслуживании, млн.

| 20 (2021) | 29 (2022) | 39 (2023) | 47 (2024) | 56 (2025) |
|---|---|---|---|---|

## Инструменты защиты

- Тестирование
- Признание квалифицированным инвестором
- КИД

## Меры воздействия

- Рекомендации (письма + сайт Банка России)
- Предписание + штраф
- Ограничение продаж, обязательный выкуп

# Тестирование неквалифицированных инвесторов (1)



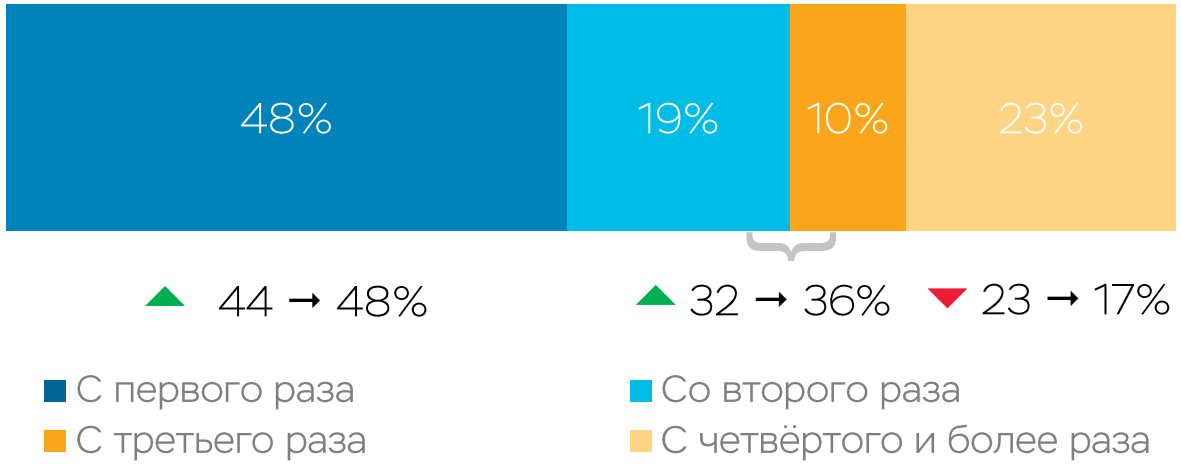
**17 млн** человек прошли тестирование

**1 млн** человек участвуют ежеквартально

**1/3** успешно сдают

**1/2** с первого раза

Распределение участников тестирования, успешно сдавших тест по количеству попыток сдачи (IV кв. 2021 – I кв. 2026)

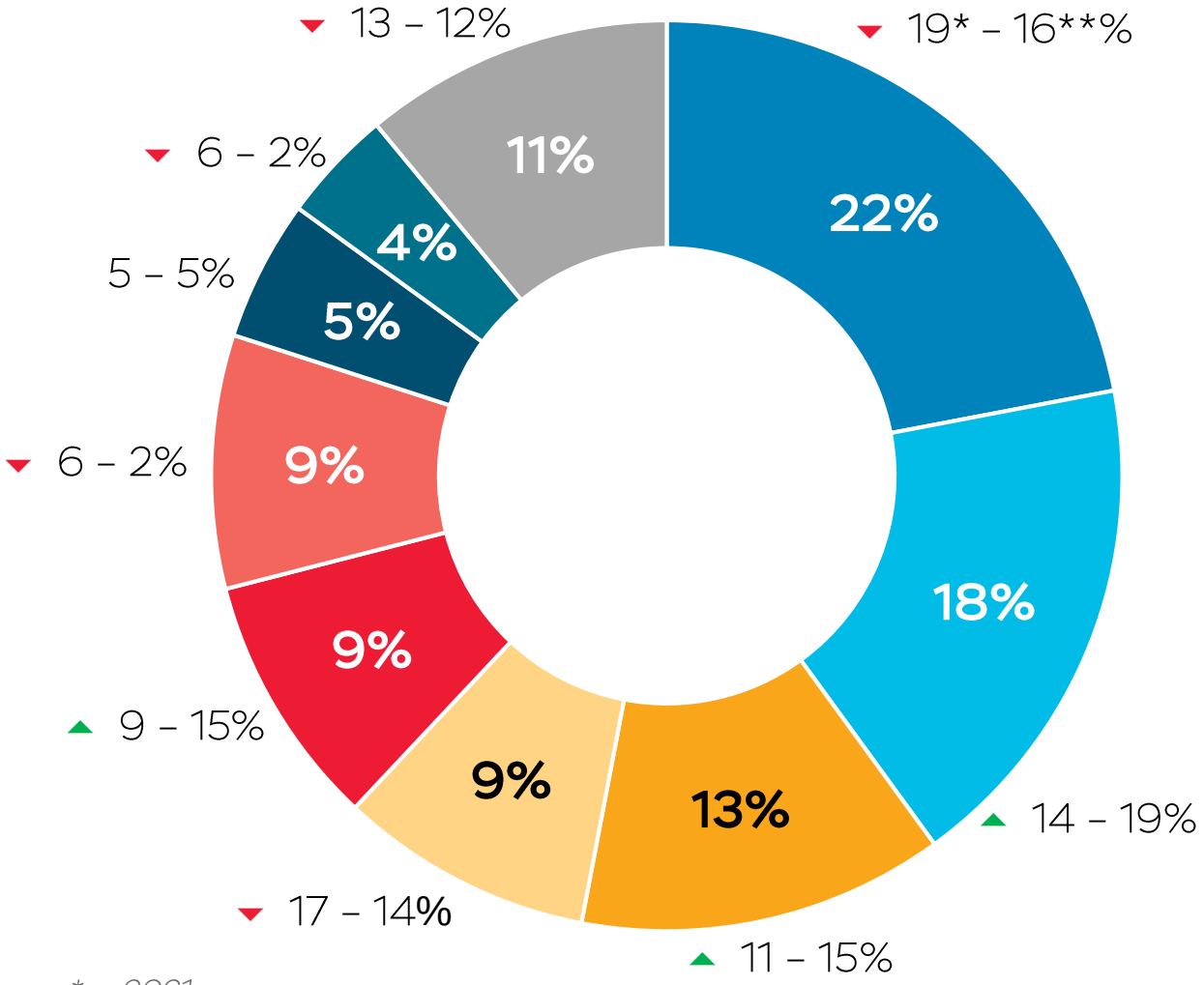



- Позволяет **оценить знания** о финансовом инструменте
- Повышает **осознанность и осмотрительность** при совершении сделок
- Оказывает **«охлаждающее» воздействие** (10% респондентов отказались / отложили приобретение)
- **Не создает стресса,** не занимает много времени
- **Не воспринимается** респондентами как чрезмерно **сложное**
- **Затраты** (у брокера) на одну попытку тестирования – **14,6 ₽**

# Тестирование неквалифицированных инвесторов (2)



## Распределение участников тестирования за весь период, по видам сделок




- Российские акции, не включённые в котировальные списки
- Необеспеченные сделки
- Российские облигации без рейтинга
- Производные финансовые инструменты
- Облигации со структурным доходом
- Иностранные акции, не включённые в котировальные списки
- Паи закрытых инвестиционных фондов
- Структурные облигации
- Иное

* *2021*
** *I кв. 2026*

## Основные нарушения

В офисе продаж:

- Заполненный бланк тестирования с ответами для подписания / утверждения
- Сотрудник предоставлял ответы в устной форме
- Сделки по покупке инструментов, требующих тестирования, совершены без его прохождения / при отсутствии положительных результатов

При дистанционном взаимодействии:

- Сотрудник горячей линии перезвонил с личного номера и предоставил правильные ответы
- Не менялись вопросы и ответы блока «Знания»
- Предыдущий выбор ответов уже был проставлен
- Информация о предыдущих неверных ответах выделялась красным цветом

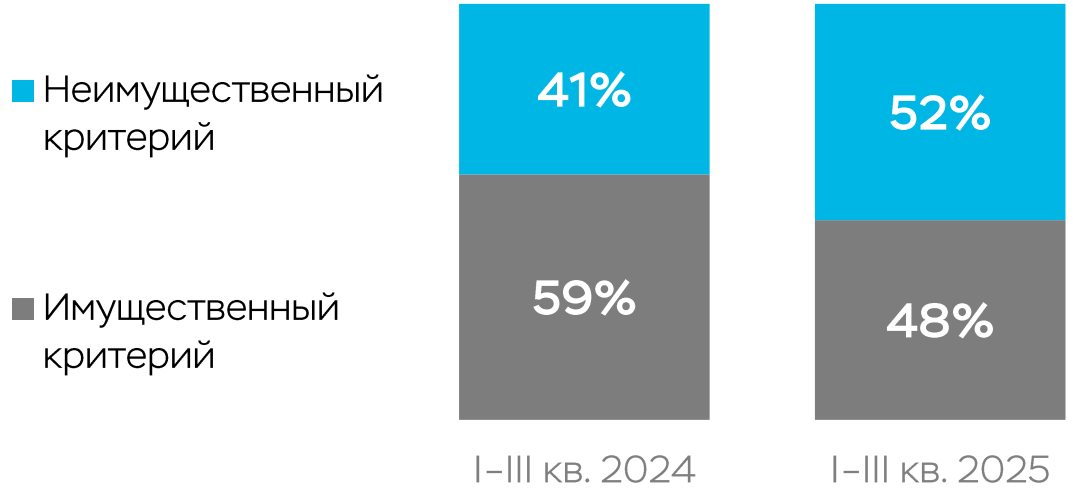
# Получение физическим лицом статуса квалифицированного инвестора



Клиентов на брокерском обслуживании – 55,7 млн*:

- неквалифицированных – 54,7 млн
- квалифицированных – 976 тыс. (~1,8%)

Результаты опроса 15 ПУРЦБ




## Новации

- Новые самостоятельные критерии: **учёная степень** и **критерий дохода**
- Статус **без привязки** к определённому инструменту (за исключением усложненного тестирования)
- **Комбинирование** критериев
- Специальный **экзамен** на статус

* *Данные за IV кв. 2025*

## Основные нарушения

- Присвоили статус **без надлежащих подтверждающих документов** в отношении сделок
- **Отсутствует уведомление** о рисках ФЛ **в формате отдельного документа** / **формулировка не соответствует** Указанию № 7060-У
- Неквалифицированный инвестор приобрёл бумаги, доступные только квалифицированному инвестору

**«Универсальное» квалирование** по всем инструментам / сделкам*

- **В заявлении** о признании лица КИ **предлагается выбрать конкретный инструмент** / **сделку** для получения статуса (с 23.05.2025)
- **В реестр внесена информация о конкретных инструментах** / **сделках**, в отношении которых лицо признано КИ (с 28.07.2025)

* *Если иное не предусмотрено пунктом 9 статьи 51.2 Закона № 39-ФЗ*

## Ограждать доступ к инструментам, предназначенным квалифицированным инвесторам

- Отсутствие баннера с вопросом «Являетесь ли вы квалифицированным инвестором?» + возможность закрыть окно и получить доступ
- Дисклеймер о высоких рисках и ограничениях скрывается (внизу страницы) и плохо считывается (бледный, мелкий шрифт)
- Совместное размещение информации о продуктах для квалифицированных инвесторов с информацией о продуктах, которые могут распространяться без ограничений

Лучшие практики при взаимодействии в **мессенджерах**:

- В сообщении ссылка на сайт ФО, доступ к разделу с параметрами инструмента после подтверждения статуса
- Информация только в закрытых каналах для квалифицированных инвесторов

Информационное письмо Банка России от 24.07.2025 № ИН-02-59/92
*Подробнее на сайте Банка России: cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/*

# Дистанционные каналы продаж (1)



## Методические рекомендации по предоставлению финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах (22-МР)

### ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

| | |
|---|---|
| Обеспечение **осознанного выбора** финансовых продуктов | ▸ **Добросовестное** информирование, исключение **«темных паттернов»**<br>▸ Информированное согласие (исключение **«автоматических»** / **«единых»** согласий) |
| Исключение **навязывания** доп. услуг | ▸ Возможность **согласиться** или **отказаться** от дополнительных услуг<br>▸ Отказ от дополнительных услуг **тем же способом**, что и приобретение (в дистанционных каналах) |
| Потребительский **интерфейс** | ▸ Прямой и постоянный **доступ** к документам, свободная выгрузка, **доступность** формы для обращений<br>▸ Отсутствие **смешения** различных финансовых продуктов |

*Подробнее на сайте Банка России: cbr.ru/crosscut/lawacts/file/9937*

# Дистанционные каналы продаж (2)



## Методические рекомендации по предоставлению финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах (22-МР)

### РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ИНВЕСТИЦИОННОГО РЫНКА

Обеспечение **осознанного выбора** финансовых продуктов

- Понятная форма **информирования** о приобретаемом / приобретаемых финансовых продуктах
- Раскрытие на этапе предложения информации о **способе** и **порядке** расчета **доходности**
- Возможность упрощённого **поиска** информации, обязательной к раскрытию
- Единый формат предложения **IPO** и содержание в одном документе значимой информации
- Отсутствие ложных **ассоциаций** с банковскими продуктами (например, вкладами)

Подробнее на сайте: http://www.cbr.ru/crosscut/lawacts/file/9937

# Принципы информирования потребителей о финансовых продуктах



## Информация о продукте:

- Доводится **в полном объёме** до заключения договора
- Содержит **актуальные сведения**
- Имеет **простую грамматическую структуру**
- Имеет **документарное подтверждение**

## Информация НЕ ДОЛЖНА содержать:

- **Гарантий** / обещания **будущей эффективности, доходности, безопасности** инвестиций
- **Сравнений** с банковским вкладом (депозитом), указывающих только на преимущества без прямого указания на его отличия по всем присущим рискам
- Ссылок на **одобрение госорганами** или **Банком России**
- **Противоречий** между сведениями в устном и письменном виде
- Маркетинговых и иных **приёмов, усложняющих клиентский путь**

Информационное письмо от 27.10.2025 № ИН-03-59/105

Для всех секторов финансового рынка

# Информирование на сайте. Сравнение со вкладом



## Не создавать ложное впечатление о надёжности инвестиционных инструментов и присущей банковским финансовым продуктам доходности

- «Накопленный доход сохраняется при продаже паёв, что делает фонд выгодной **альтернативой краткосрочным банковским депозитам**»
- «Ожидаемая доходность по консервативным инструментам **выше** средней ставки **по депозитам в надежных банках**»
- «Доходность **выше**, **чем** по любому **банковскому вкладу** или **другому финансовому инструменту**»
- «ОПИФ — тем, кто ищет потенциально более **доходную альтернативу** фондам денежного рынка и **банковским вкладам** с плавающими процентными ставками»
- «Стратегия под вас. Доход **выше, чем по вкладу**»
- «Цель: получение дохода, **превышающего ставки** по рублёвым банковским **депозитам**»
- «Мы выдаём займы бизнесу под хороший процент, а вы получаете **доход более высокий, чем в банке**»

Информационное письмо от 27.10.2025 № ИН-03-59/105

*Подробнее на сайте Банка России: cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/*

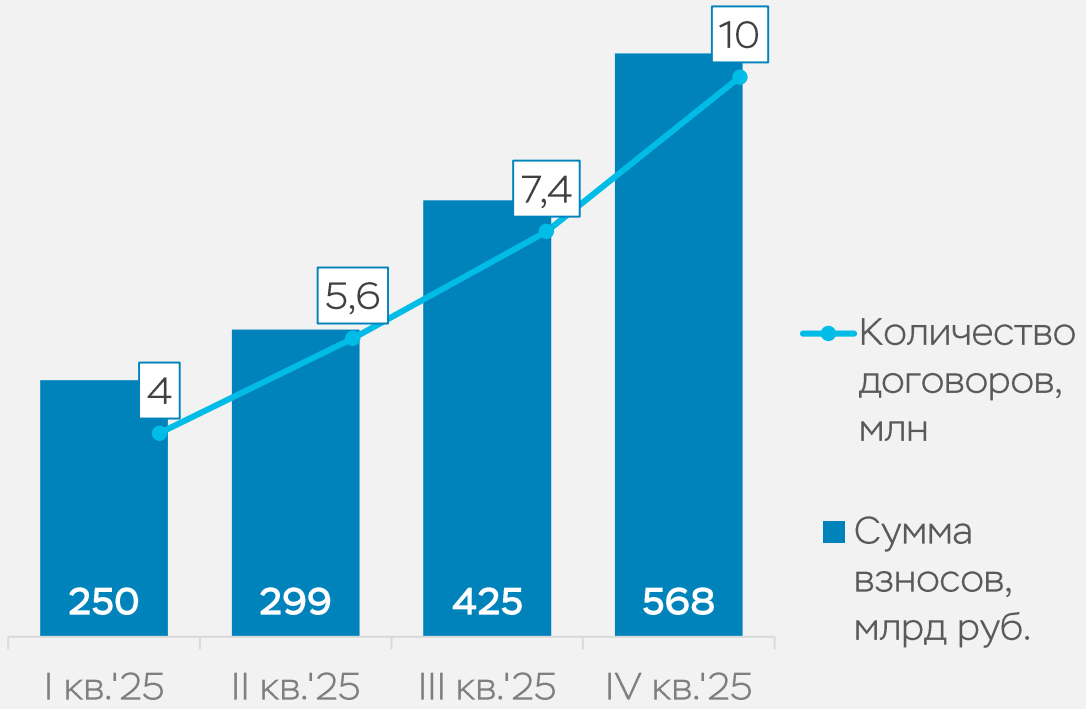
# Информирование на сайте. Неприемлемые практики



| | |
|---|---|
| Сокрытие условий | Полный **перечень комиссий скрыт**, акцент на отсутствии комиссии |
| Смешение банковских и инвестиционных продуктов | Информация о банковских вкладах, счетах, инвестиционных продуктах в **одном разделе** дистанционного канала |
| Гарантии доходности | «Инвестиционная стратегия **с доходностью XX%**» (без указания порядка её расчёта) |
| Безопасность инвестиций | «Покупка паёв ЗПИФ – удобный, прозрачный, **безопасный способ** стать совладельцем объектов недвижимости» |
| Одобрение госорганами или Банком России | «Под **защитой государства**. Выпуск и обращение ЦФА регулируются **Банком России**» |

Методические рекомендации от 27.12.2024 № 22-МР
Информационное письмо от 27.10.2025 № ИН-03-59/105

## Статистические показатели




## Опросник в «ЦБ онлайн» для повышения финансовой грамотности

**ТОП проблемных вопросов:**

- В какой пропорции государство **софинансирует** взносы по ПДС?
- Можно ли **переводить** средства из одного НПФ в другой без потери дохода?
- Сколько **договор** по ПДС может заключить один гражданин?
- Какие налоговые **льготы** предусмотрены ПДС?

88% хотят получить более **подробную** информации о программе

# Примеры некорректного информирования

## Практики предоставления недостоверной информации

### Софинансирование:

- Срок – **15 лет**
- Размер **не зависит от дохода** гражданина, всегда будет 1/1, но не более 36 тыс. ₽ в год
- По **каждому договору** – 36 тыс. ₽ в год

### Инвестиционный доход:

- Начисляет **банк**
- **Гарантирован**

### Страхование средств:

- Если с фондом что-то произойдёт, АСВ компенсирует в пределах 2,8 млн ₽, **остальную** сумму **компенсирует государство**
- Страховое покрытие – 2,8 млн. ₽ **по каждому договору**

### Расторжение договора:

- Средства **наследуются** при любых обстоятельствах **как вклад** (в т.ч. при назначении пожизненных выплат)
- При расторжении **невозможно перевести начисленную выкупную сумму** в другой НПФ в качестве сберегательного взноса

КИД (ЛУКО)

Надзор

Рекомендации (письма + сайт БР)

# Информирование при заключении ДДС



1. **Мониторинг** более 99% НПФ (по размеру клиентской базы)

2. Проведены **КМ**

3. **Рекомендовано** обеспечить качественное предоставление информации, приведены примеры ненадлежащего информирования, выявленные в ходе КМ

4. Практика **одновременного** привлечения к **ответственности** (НПФ, агент)

5. Размещение **на сайте** Банка России информации о **применении и исполнении мер** (по банкам, в том числе агентам)

- Скорректированы **бизнес-процессы**
- Исправлена информация на **сайтах**

Повышение **качества информирования, предотвращение рисков**, связанных с принятием неосознанных решений

Нарушения: **незнание** сотрудниками особенностей продукта → **совершенствование КИД**

# Лучшие практики внедрённые (внедряемые) банками-агентами



**Памятка** на столе по основным вопросам информирования **о продукте**

**ИИ** ассистент слушает речь, **идентифицирует ошибки** и **исправляет** сотрудника

**Выплаты** сотрудникам за заключённые договоры производятся только **после периода охлаждения**

Текст **жалобы** прогоняют через **ИИ** и выявляют **признаки мисселинга**

**Всплывающее окно** с подсказками во время консультирования: *«Скажи, что это не вклад»*, *«Скажи, что доход не гарантирован»*

Обращение к **ИИ-помощнику** для ответа на вопросы, в которых **не уверен** / рекомендация клиенту обратиться к **КИД** / на телефон **клиентской поддержки**

# Подача обращений в дистанционных каналах продаж



**Доступ** к форме должен быть размещен **на стартовой странице** сайта

Лучшие практики оформления страницы для подачи обращения:

- **Форма** для подачи обращения
- Возможность направления **связанных документов / файлов**
- Информация **о всех способах направления**
- **Подтверждение факта получения** обращения после заполнения и отправки формы
- **Информация о сроке рассмотрения, о канале** и **форме** получения ответа
- Ответы на **часто задаваемые вопросы**

**На сайте Банка России** размещены **гиперссылки** на страницы сайтов ПНО, на которых указана информация о порядке подачи жалоб

# Распространение информации финансовыми инфлюенсерами



## Риски для потребителя:

- Неоднозначный **уровень экспертизы**
- Деятельность в условиях **конфликта интересов**
- **Несоответствие** информации (контента) потребностям аудитории
- Отсутствие информации о **рисках**
- Формирование **упрощённого представления** об инвестициях и некорректных ожиданий

## Основные вопросы:

- Требования к **квалификации**
- Требования к **контенту**
- **Маркировка** контента при конфликте интересов
- Введение **реестра**
- **Ответственность** за введение в заблуждение
- **Орган**, осуществляющий надзор

**Консультативный доклад, обсуждение с рынком, подведение итогов, дальнейшие шаги**

Маркировать информацию, размещаемую инфлюенсером в интересах и по заказу ФО

Рекомендация от 25.02.2025 № 018-59-1/1731

# Геймификация, наджинг и иные практики вовлечения на рынке инвестиционных услуг



## Риски для потребителя:

- Подталкивание к сделкам, которые могут **не соответствовать целям, риск профилю** или **интересам** инвестора
- Побуждение к совершению **выгодных** ФО сделок с **конкретными инструментами**
- Подталкивание к **большему риску** (увеличение торговой активности, маржинальная торговля, более рискованные продукты)
- Формирование мнения, что «**инвестиции** – это **несерьёзно**»

## Распространённые виды геймификации:

- Игры с **персонажами** (передвижение / стрельба / сбор монеток)
- **Соревнования** в доходности (турнир)
- Маркетинговые акции (**выполни задание – получи бонус**)
- Упрощение дизайна за счёт **сокращения** информации **о рисках**
- **Виртуальные награды**, внедрение элементов ставок, лотерей и розыгрышей

## Обсуждение с рынком

Банк России

# Спасибо за внимание!

300 (для звонков с мобильных телефонов),
8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

107016, Москва, ул.Неглинная, д.12, к.В

cbr.ru