



Банк России

ЗАЩИТА ПРАВ ИНВЕСТОРОВ

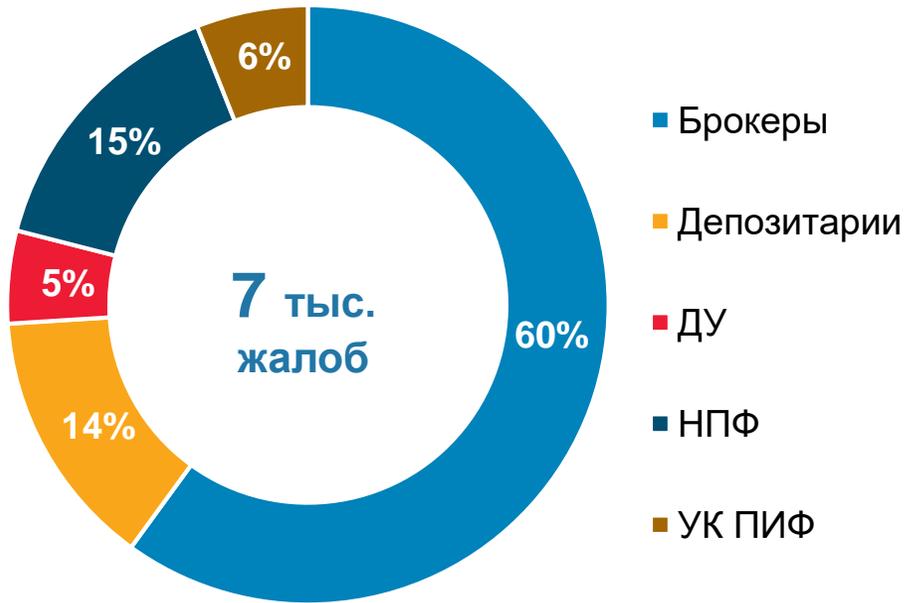
Петр Ломакин,
начальник Управления поведенческого надзора за субъектами
рынка ценных бумаг и коллективных инвестиций
Службы по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

Июнь 2024





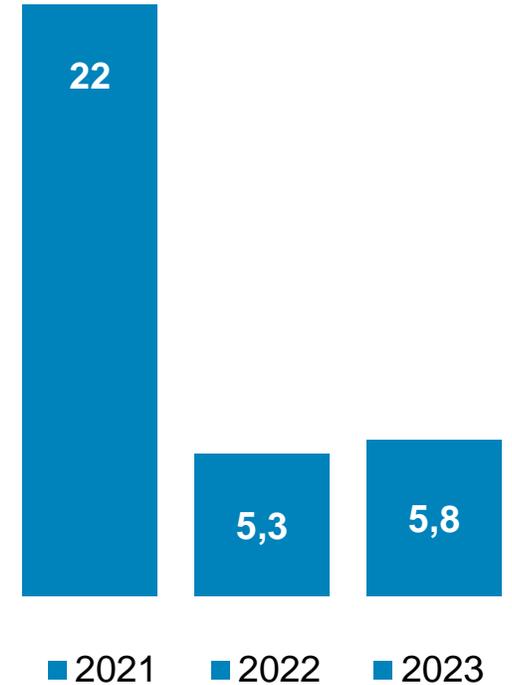
Структура жалоб, 2023 год



Динамика жалоб, тыс.



Доля мисселинга, %





Брокеры

- ▶ Неисполнение / ненадлежащее исполнение поручений
- ▶ Неправильное исчисление и удержание комиссии

Депозитарии

- ▶ Выплаты по ценным бумагам
- ▶ Предоставление информации и проведение операций по счетам депо

ДУ

- ▶ Неполучение ожидаемого результата от деятельности ДУ
- ▶ Проблемы с выводом денежных средств и ценных бумаг

НПФ

- ▶ Несогласие с переходом в НПФ
- ▶ Несогласие с размером накопительной пенсии / единовременной выплаты, отказ в назначении единовременной выплаты

УК ПИФ

- ▶ Изменение стоимости инвестиционного пая
- ▶ Погашение инвестиционных паев



Нарушения Указания 6057-У (предоставление КИД):

- ▶ КИД не предоставляется
- ▶ КИД не предоставляется до остальных документов
- ▶ Изменена форма КИД, в том числе дополнена иной информацией
- ▶ КИД невозможно скачать
- ▶ Невозможно проставить подпись

По запросу не предоставляют:

статья 52 Закона 156-ФЗ

- ▶ Правила ДУ
- ▶ Бухгалтерскую (финансовую) отчетность и др.

статья 6 Закона 46-ФЗ

- ▶ Документы о гос. регистрации
- ▶ Сведения о размере резервного фонда и др.

«...увеличивайте прибыль в 10 раз с плечом 1:10 при маржинальной торговле...»

«...с рисками можете самостоятельно ознакомиться на сайте...»

«...денежные средства застрахованы...»

«...доходность гарантирована...»

«...фонд это как депозит, но без потери процентов при выводе денег...»

Скидка при погашении инвестиционных паев:
«...надбавка это у нас, когда УК может там взять процент, а скидка это уже, наоборот, вам плюс...»

На сайте недостоверная информация о месте приема агентом заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев

Возможность инвестирования на срок 1 год по ОПИФ, при этом стратегия предполагает инвестирование от 1,5 лет

Информация в устной форме не соответствует информации, предоставленной на бумажном носителе



Привлечение принципала не освобождает агента от ответственности за совершенное правонарушение
Банк России имеет право одновременно применить меры к брокеру (управляющему) и его поверенному, являющемуся КО, в случае нарушения последних требований об информировании, в том числе Указания № 6057-У

Требования к брокеру (управляющему), действующему с привлечением поверенного

Требования к КО, действующей по поручению брокера (управляющего)

Предоставить ФЛ достоверную информацию о договоре брокерского обслуживания (ДУ)



В случае выявления нарушений Банк России применяет меры

В соответствии с положениями пункта 9 статьи 3 (части 17 статьи 5) Федерального закона № 39-ФЗ

На основании статьи 74 Федерального закона № 86-ФЗ



Граждане **не читают** большой объем информации в брокерском договоре (регламенте)



Банк России рекомендовал брокерам предоставлять клиентам при заключении брокерского договора информацию в краткой форме об основных условиях брокерского договора (резюме договора)



Банк России в дальнейшем планирует разработать КИД об условиях брокерского договора и закрепить форму в Базовом стандарте или в нормативном акте



Форма КИДа прорабатывается в Лаборатории дизайн-мышления



Проверочный
код

На мобильный телефон клиента поступает одно sms с названием

«Проверочный код»

Клиент вводит этот код и подписывает несколько документов **без ознакомления**

Рекомендации при заключении договоров с использованием ПЭП:

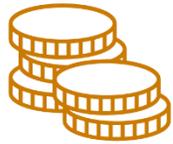


Ознакомление со всеми условиями и рисками по Указанию № 6057-У с проставлением подписи в каждой строке соответствующей формы

Предоставление **документов по форме** для ознакомления отдельно и до иных документов

Самостоятельный ввод клиентом ключа ПЭП

Единый формат sms с кратким названием документов



С 01.01.2024 стартовала программа долгосрочных сбережений (ПДС)
Федеральный закон от 10.07.2023 № 299-ФЗ (внесение изменений в 75-ФЗ)

Для вступления в программу необходимо заключить с НПФ договор долгосрочных сбережений (ДДС)



В рамках ПДС можно:

- ▶ Перевести пенсионные накопления из обязательного пенсионного страхования
- ▶ Получить софинансирование от государства до 36 000 ₽ в год (в течение первых 3 лет)
- ▶ Вернуть налог НДФЛ до 52 000 ₽ в год
- ▶ Получить выплату при особой жизненной ситуации или при наступлении возраста 55 и 60 лет (женщины и мужчины соответственно), или через 15 лет после начала действия договора
- ▶ Рассчитывать в случае банкротства НПФ до назначения выплат на **гарантирование сохранности сформированных средств** (до 2,8 млн ₽)

На конец мая 2024 года заключено более 500 тыс. ДДС



Информирование:

- ▶ Требование **Внутреннего стандарта** СРО НПФ о предоставлении **КИД по ДДС** (утв. 24.04.2024)
- ▶ Закрепление на уровне **Базового стандарта** обязанности о предоставлении **КИД по ДДС**
- ▶ Дополнение **Указания № 6057-У**



Федеральный закон от 19.12.2023 № 600-ФЗ (внесение изменений в 39-ФЗ)

- ▶ Одновременно **не более 3** ИИС-III
- ▶ Открывает и ведет ИИС **брокер, ДУ** или **УК ОПИФ**
- ▶ Средства с ИИС-III при **особой жизненной ситуации** можно будет снять без прекращения договора и лишения налоговых льгот
- ▶ **Новый ИИС** нельзя открыть при наличии «старого» ИИС



Постановление Правительства РФ от 18.01.2024 № 76-Р

- ▶ Перечень дорогостоящих видов лечения, которые подпадают под **особую жизненную ситуацию**



Федеральный закон от 23.03.2024 № 58-ФЗ (внесение изменений в НК РФ)

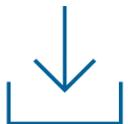
- ▶ **Минимальный срок** действия договора ИИС устанавливается в зависимости от года его заключения
- ▶ **Налоговые льготы** сохраняются при наличии одновременно нескольких ИИС
- ▶ **Получение двух вычетов** на ИИС-III (ранее вычет А и Б)
- ▶ На ИИС-III могут учитываться бумаги **российских эмитентов** и компаний, зарегистрированных в **ЕАЭС**
- ▶ **Налоговый вычет не более 30 млн** рублей по всем договорам ИИС-III и ДДС, прекращенным в одном налоговом периоде



Законопроект № 579984-8

(внесение изменений в части создания системы возмещения стоимости имущества на ИИС)

- ▶ Лимит возмещения – 1,4 млн руб.
- ▶ Распространяется на ИИС-III (в том числе на трансформированные)
- ▶ Участие финансовых организаций добровольное
- ▶ Компенсация выплачивается, если участник признан банкротом и открыто конкурсное производство
- ▶ Не подлежат компенсации последствия реализовавшихся рыночных и кредитных рисков
- ▶ Ставки денежных взносов могут быть дифференцированы для разных категорий участников
- ▶ Состав Совета Фонда: представители СРО, участники системы возмещения стоимости имущества на ИИС, представители ассоциаций (союзов), созданных для защиты интересов граждан – инвесторов на РЦБ



Статус: 20.03.2024 внесен в ГД РФ



Совершенствование защиты розничных инвесторов и стимулирование безопасных розничных инвестиций

Законопроект № 496225-8
о внесении изменений в 39-ФЗ и 156-ФЗ

Статус: 11.04.2024 принят в первом чтении

Внесение изменений в законодательство
+ Единый реестр квалифицированных инвесторов

Внесение изменений в нормативные акты БР

Совершенствование базовых стандартов

Принятие решений СД БР

- ▶ Виды высшего образования
- ▶ Виды ученых степеней
- ▶ Размер дохода
- ▶ Перечень сертификатов (аттестатов)
- ▶ Требования для комбинаций
- ▶ Перечень инструментов для усложненного тестирования
- ▶ Требования к документам, подтверждающим соответствие лица
- ▶ Поэтапное повышение имущественного критерия

▶ Порядок прохождения усложненного тестирования

▶ Рейтинг облигаций, которые смогут приобретаться без тестирования



Организации предлагают инвесторам финансовые инструменты в формате, не подпадающем под регуляторные требования к индивидуальной инвестиционной рекомендации (ИИР)



Обновленная редакция Базового стандарта предусматривает новое определение ИИР, которое ориентировано на пресечение сложившейся практики



Обсуждаемые (в том числе на ЭС) направления по совершенствованию деятельности:

- ▶ **Обязательный экзамен** для включения в реестр и последующей переаттестации
- ▶ **Публикация** обезличенных **сведений о доходности** клиентов, следующих ИИР
- ▶ Предоставление ИС возможности рекомендовать неквалам инструменты, предназначенные для квалиинвесторов, **с разъяснением**, что для совершения таких сделок необходим соответствующий статус
- ▶ Простой доступ к **отчетам** клиентов для своевременной оценки их портфелей и учета информации в рамках ИИР
- ▶ Информирование о **сфере деятельности** ИС для повышения финансовой грамотности граждан



До начала периода сбора заявок на участие в публичном размещении акций раскрывать информацию (обсуждение на ЭС):

- ▶ О принципах распределения акций среди инвесторов (аллокации)
- ▶ О наличии ограничений на отчуждение акций эмитента в течение определенного времени

Информация раскрывается в форме, установленной главой 50 Положения Банка России от 27.03.2020 № 714-П



После завершения публичного размещения акций раскрытие информации:

- ▶ О фактическом распределении акций (аллокации)
- ▶ О примененных подходах к распределению акций розничным инвесторам



Решение ЭС - для минимизирования рисков использования недобросовестных схем при аллокации:

- ▶ Исключить практику подачи **брокером** в интересах клиентов **единой заявки** на приобретение ценных бумаг в рамках IPO
- ▶ Исключить **влияние конкретного ПУРЦБ** на количество ценных бумаг, распределяемых среди инвесторов
- ▶ Предусмотреть общие **правила** в части **подачи заявок**, в т.ч. нескольких заявок от одного клиента
- ▶ Информировать своих клиентов **о рисках** возможного **неудовлетворения поручений** в полном объеме
- ▶ Московской Бирже и НАУФОР проработать вопрос о **разработке рекомендаций / стандартов** для эмитентов в части аллокации



С 1 июля 2024 года обращение гражданина, поступившее в Банк России, в течение 7 рабочих дней направляется для рассмотрения в финансовую организацию, действия (бездействие) которой обжалуются

Подробная информация на сайте Банка России: <http://www.cbr.ru/explan/442-fz/>



Каким образом направлять уведомление заявителю о регистрации обращения, если оно поступило в организацию по почте или нарочным?

— Финансовая организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения только в случае направления обращения в форме электронного документа.

Является ли направление ответа заявителю в последний день срока, но за пределами рабочего времени финансовой организации соблюдением требований Федерального закона?

— Направление ответа заявителю в последний день срока до 24:00 не будет нарушением требований.

В какие сроки организация направляет копию ответа клиенту в Банк России? В день направления ответа клиенту или допускается направление ответа на день позже, но в рамках установленных 15 дней?

— Финансовая организация обязана направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю, иные сроки законом не предусмотрены.



Банк России рекомендовал финансовым организациям обеспечить доступность дистанционных (цифровых) каналов для потребителей финансовых услуг, в том числе для подачи / отзыва жалобы



Кроме стандартных способов подачи и рассмотрения (в том числе урегулирования) жалоб / отзывов / обращений, отмечаем **лучшие практики**:

- ▶ Доступ к разделу подачи обращения осуществляется **в одно активное действие**
- ▶ **Размещение** ящика для подачи обращений или ссылки на форму подачи обращения **на главной странице**
- ▶ Возможность **отслеживания** клиентом **статуса** обращения
- ▶ Возможность направления обращений **через мессенджеры**
- ▶ Создание на сайте / в мобильном приложении страниц **«Вопросы-ответы» (FAQ)**
- ▶ Готовность к оперативному урегулированию кейсов с клиентами, в т.ч. в части **выплаты компенсации**
- ▶ **Сокращение сроков** предоставления обратной связи на обращение (в течение 24 часов)
- ▶ Возможность **совершения видеозвонка**



Банк России

Контактный центр: 300 (короткий номер для звонков с мобильных телефонов),
8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

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

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

