



Банк России

Защита прав розничных инвесторов

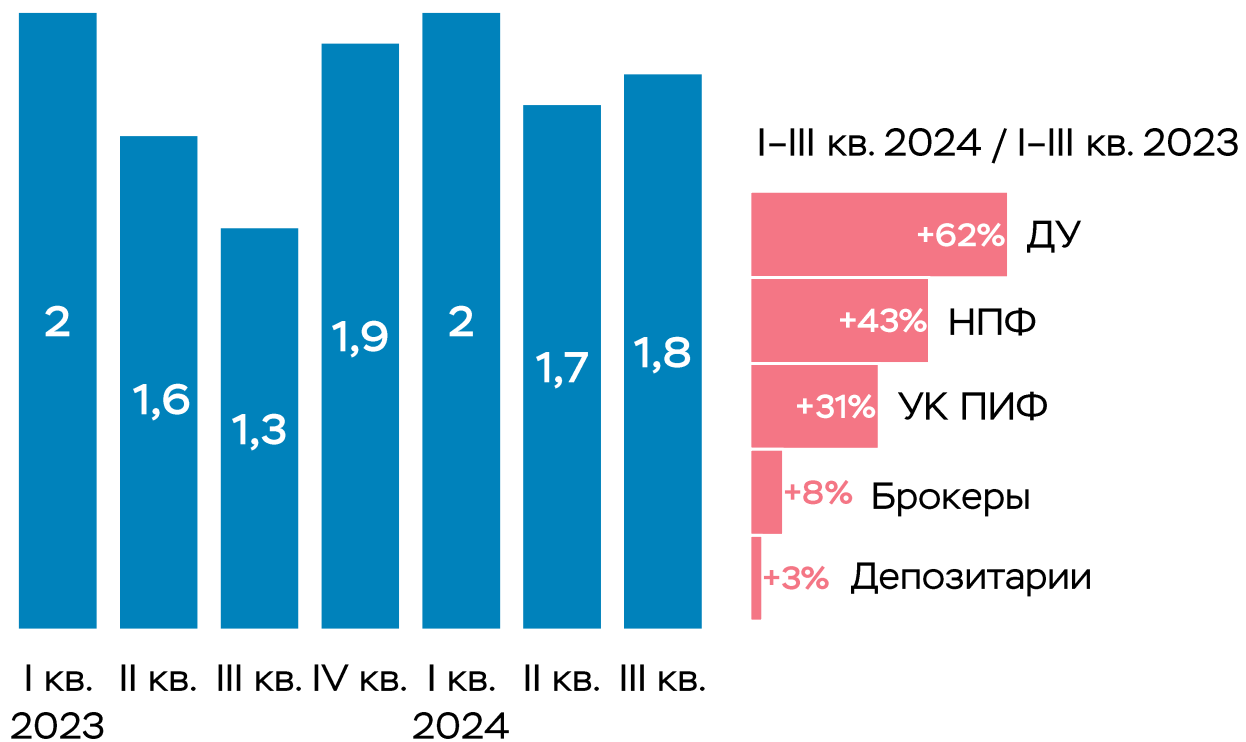
Петр Ломакин,

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

Декабрь 2024



Динамика количества жалоб, тыс.



Структура «инвестиционных» жалоб, I–III кв. 2024



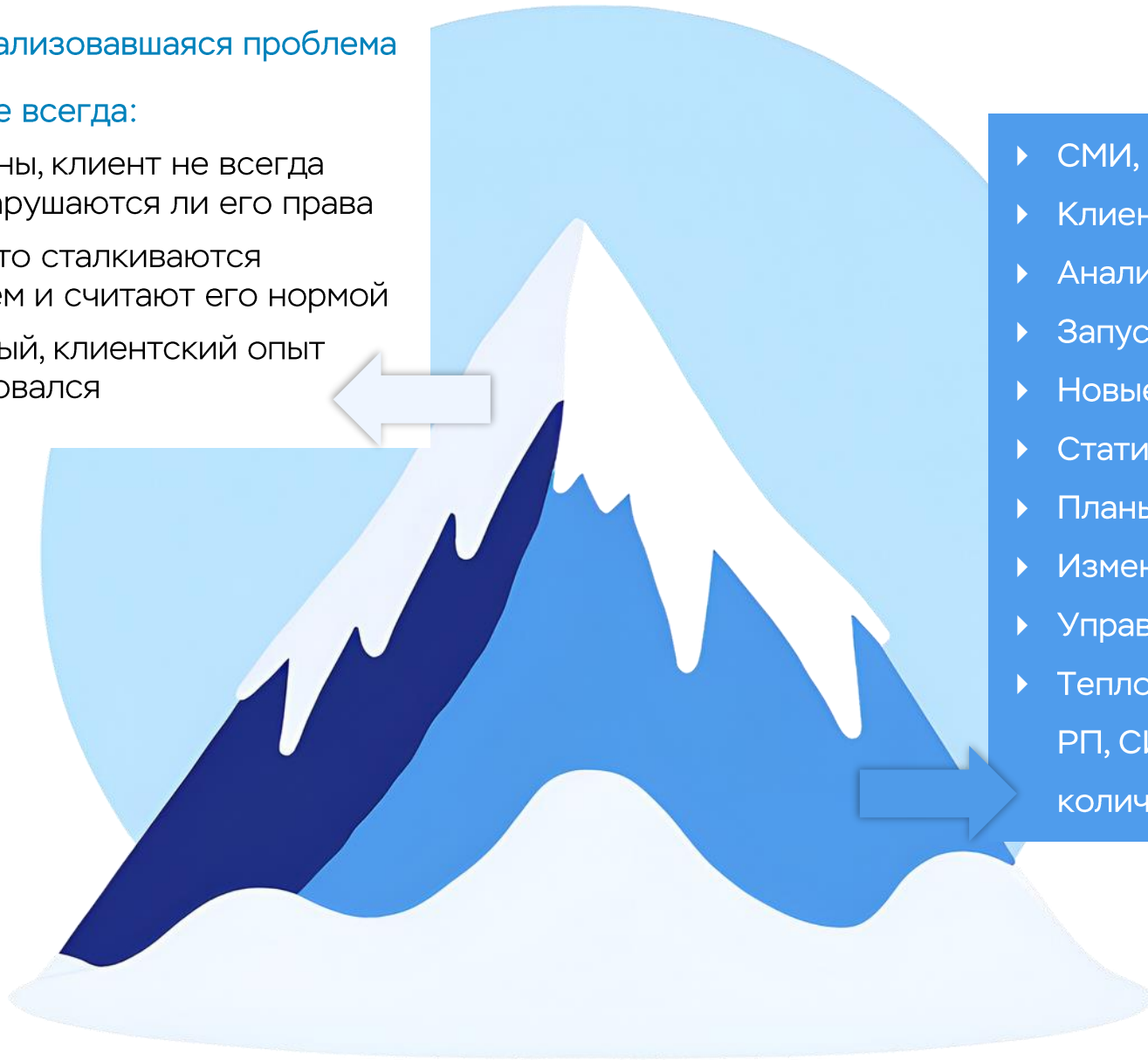


1. Жалоба – реализовавшаяся проблема

2. Жалуются не всегда:

- ▶ нормы сложны, клиент не всегда понимает, нарушаются ли его права
- ▶ клиенты часто сталкиваются с нарушением и считают его нормой
- ▶ продукт новый, клиентский опыт не сформировался

- ▶ СМИ, сайты ПНО, форумы, комментарии клиентов
- ▶ Клиентская база
- ▶ Анализ договоров, досье клиентов
- ▶ Запуск новых бизнес-моделей
- ▶ Новые регуляторные требования
- ▶ Статистика (изменение индикаторов)
- ▶ Планы продаж
- ▶ Изменения агентской сети
- ▶ Управление продуктом (проект PG)
- ▶ Тепловые карты (размер ПНО, меры, тип клиента, РП, СИ, концентрация активов, темп прироста количественных показателей)





~90 ПНО в регулярном надзоре с учетом риск-профиля

Виды проверок:

плановые / внеплановые мероприятия / ГИБР

(мониторинг, контрольные мероприятия, запросы, получение статистических данных)



Меры воздействия

Индивидуальные

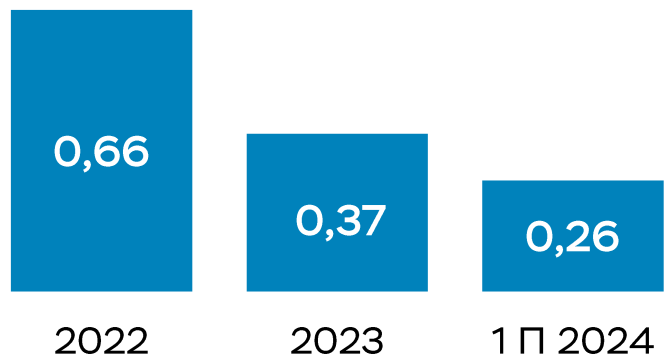
- ▶ Письма с рекомендациями
- ▶ Надзорные встречи с руководством организации
- ▶ Требования об устранении / недопущении нарушений, штрафы
- ▶ Привлечение к административной ответственности
- ▶ Ограничение продаж и обратный выкуп

Системные

- ▶ Общие встречи с рынком
- ▶ Информационные письма и рекомендации Банка России
- ▶ Публикация обзоров неприемлемых практик и рекомендаций (с 2021 года)
- ▶ Нормативные акты Банка России
- ▶ Изменения в ФЗ



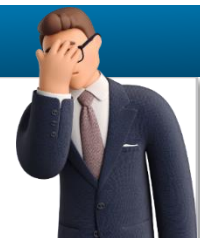
- ▶ **Идентификация** (виды мисконтакта)
- ▶ **Измерение** (коэффициент мисселинга)
- ▶ **Снижение** (КМ, ГИБР, волонтеры, меры, рекомендации (мотивация менеджеров, предложение пожилым), обзоры практик)



Трансформация практик:

Недостовверная информация >>> Недосказанность, намёки

Сравнение с вкладом



«... это как вклад, но выгоднее – ставка выше ...»
 «... это лучше чем вклад ... вы не потеряете в любом случае ...»

Гарантия дохода

«... там гарантированная доходность, все прописывается в договоре ...»
 «... ПИФы – это как вложение в недвижимость: безопасно и потом продадите по хорошей рыночной цене ...»

Застрахованность инвестиций

«... там гарантированная доходность, все прописывается в договоре ...»
 «... ПИФы – это как вложение в недвижимость: безопасно и потом продадите по хорошей рыночной цене ...»





- > 12,5 млн человек прошли тестирование
- ~ 1 млн человек участвуют ежеквартально
- > 1/3 успешно сдают
- 1/2 с первого раза

Распределение участников тестирования, успешно сдавших тест, за весь период, по количеству попыток сдачи



▼ 55 → 40%

▲ 20 → 35%

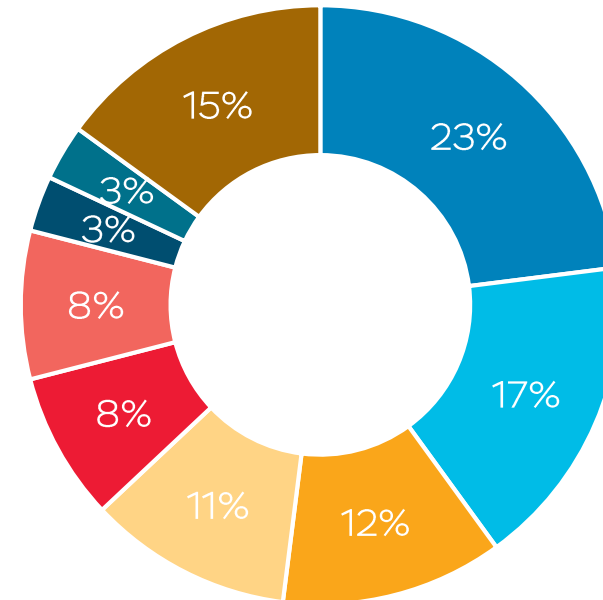
■ С первого раза

■ Со второго раза

■ С третьего раза

■ С четвертого и более раз

Распределение участников тестирования за весь период, по видам сделок



- Российские акции, не включенные в котировальные списки
- Необеспеченные сделки
- Российские облигации без необходимого рейтинга
- Иностранные акции, не включенные в котировальные списки
- Производные финансовые инструменты
- Облигации со структурным доходом
- Иностранные облигации без необходимого рейтинга
- Иностранные ETF, требующие тестирования
- Иное



Тестирование неквалифицированного инвестора для доступа к сложным инструментам

- ▶ Срок положительного результата – 5 лет
- ▶ Для инвесторов, получивших положительный результат **ДО** вступления в силу закона, пятилетний срок исчисляется **со дня вступления закона в силу**
- ▶ Вводится **новый вид тестов** для приобретения облигаций, обеспеченных залогом денежных требований
- ▶ Только после тестирования будут доступны иностранные и российские **облигации с залоговым обеспечением денежными требованиями***
- ▶ **Без тестирования** будут доступны инвестиционные **паи ЗПИФ**, требования к которым установит Банк России

* Исключение – облигации с ипотечным покрытием и облигации, выпущенные специализированным обществом проектного финансирования, 100 процентов акций которого принадлежит РФ или государственной корпорации развития «ВЭБ.РФ» или АО «ДОМ.РФ»



Регулирование права «последнего слова»

Механизм:

- ▶ Брокер предоставляет клиенту уведомление о рискованном поручении
- ▶ Клиент заявляет брокеру о принятии рисков

Раньше:

Действия необходимо совершать **перед каждой** сделкой + перед каждой сделкой требуется совершить **попытку пройти тестирование**

Теперь:

Обмен уведомлениями действителен **в течение года**, **не требуется** совершать попытки **пройти тестирование** перед каждой сделкой

Годовой лимит в случае отрицательного результата тестирования в совокупности **не превышает**

100 000 ₽

300 000 ₽



Основные изменения

- ▶ **Новые критерии:** доход и ученая степень
- ▶ Получить статус можно будет **при комбинировании критериев**
- ▶ **Исключено** присвоение статуса только на основе **международных сертификатов** — **введена** возможность получения статуса на основании **российских сертификатов** (сертификат (аттестат) + специальный экзамен)
- ▶ **Нет привязки** статуса к определенному **инструменту** или перечню инструментов*
- ▶ Те, кто получил **статус** до вступления закона в силу, **сохранят его** (но только по тем инструментам, по которым они ранее приобрели статус)
- ▶ **Уведомление о рисках** будет происходить не ПОСЛЕ, а ДО такого признания

* За исключением комбинации имущественного / критерия дохода с усложненным тестированием











Критерии для признания квалифицированным инвестором

Закон № 390-ФЗ

23.11.2024 подписан Президентом РФ
23.05.2025 вступают в силу основные положения

Опыт работы 	Опыт совершения сделок 	Размер имущества  	Доход  	Наличие квалификации, аттестатов, сертификатов	Образование или ученая степень
---	--	---	--	--	--------------------------------

Продолжительность	Виды ценных бумаг/ПФИ	Виды	Виды	Виды квалификации	Виды образования
	Количество сделок/ договоров	Минимальный размер	Минимальный размер	Виды сертификатов (аттестатов)	Виды ученых степеней (научных специальностей)
	Объем сделок/ договоров		Период		
	Период совершения сделок/договоров		Порядок расчета	ЗНАЧЕНИЯ РЕГУЛИРУЕТ БР	



Значение критерия может варьироваться в **комбинации** с критерием наличия **образования или ученой степени**



Значение критерия может варьироваться в **комбинации** с подтверждением наличия у клиента **знаний** (усложненным тестированием)

Также предусмотрено расширение перечня инструментов, доступных неквалифицированному инвестору



Изменение ограничений на приобретение неквалифицированными инвесторами облигаций со структурным доходом

- ▶ Может не выплачиваться **регулярный ежегодный** доход, но срок обращения таких облигаций **не должен превышать 3 лет**
- ▶ Перечень показателей, к которым может быть привязан доход, **дополняется** ценой пая иностранного биржевого фонда (ETF)
- ▶ Вводятся **новые** возможные **способа расчета дохода**
- ▶ Допускается **зависимость дохода** не только от **среднего значения** индикатора денежного рынка (**ключевая ставка Банка России, RUONIA**), но и от **значения** указанного индикатора



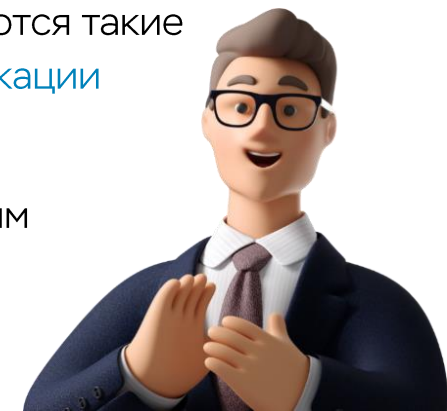
ЦЕЛЬ

Оценка применимости критерия образования совместно с другими критериями квалификации инвестора

- ▶ Экспертиза проведена на базе ежегодного конкурса [Московской биржи](#) «Лучший частный инвестор»
- ▶ Получено [157 анкет](#) участников фондового рынка и [40 анкет](#) участников срочного рынка
- ▶ Результаты экспертизы опубликованы на сайте БР

Выводы

- ▶ Наличие [высшего образования](#) у инвестора положительно влияет на результат инвестирования. Наилучший эффект дает наличие экономического образования. Повышает результативность инвестирования также образование в области других социальных наук, а также прикладное и инженерно-техническое образование
- ▶ Наличие у инвестора [ученой степени](#) положительно влияет на результаты инвестирования. Наиболее отчетливо это проявляется у квалифицированных инвесторов
- ▶ По субъективным оценкам, при отнесении инвесторов к квалифицированным наиболее значимыми являются такие критерии, как [опыт работы](#) в ФО, [объем сделок](#) с ценными бумагами и наличие свидетельства о [квалификации](#) или международного [сертификата](#)
- ▶ [Имущественный критерий](#) оценен инвесторами как наименее значимый среди всех критериев, по которым инвестор получает статус квалифицированного инвестора





Методические рекомендации Банка России по управлению финансовым продуктом от 27.12.2023 № 19-МР

**Для кого?**

Финансовые организации,
разрабатывающие и реализующие
финансовые продукты

Цель: разумный баланс между повышением прибыли финансовой организации и минимизацией рисков для организации и ее клиентов

Обеспечение стабильности и защиты
всех участников финансового рынка

Повышение доверия потребителя
к финансовым организациям
и финансовому рынку в целом

- ▶ **Содержат** принципы управления продуктом и базовые требования к политике управления продуктом
- ▶ **Стимулируют** ФО разрабатывать и реализовывать продукты, соответствующие ожиданиям целевой клиентской группы
- ▶ **Способствуют** повышению прозрачности предлагаемых продуктов и их понятности для потребителя

Принципы управления продуктом:

- ▶ **Системный подход** к организации PG
- ▶ **Непрерывность** управления **жизненным циклом** продукта
- ▶ **Ответственное** поведение ФО
- ▶ **Риск-ориентированный** подход к PG
- ▶ **Клиентская** ценность финансового продукта
- ▶ **Полнота и корректность** информации о продукте

Дальнейшее развитие – Базовый стандарт НАУФОР

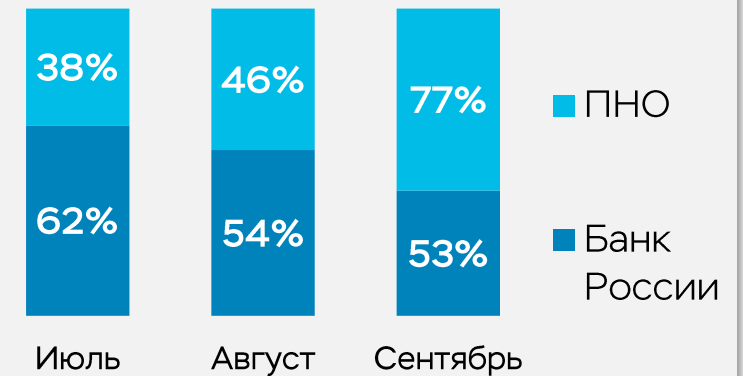


С 1 июля обращение гражданина, поступившее в Банк России, в течение **7 рабочих дней** направляется для рассмотрения в ФО, действия (бездействие) которой обжалуются

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



Распределение подготовки ответов



Ключевые нарушения:



Компания предоставила шаблонный ответ (для получения ответа и решения ситуации по обращению необходимо лично обратиться в офис)



В Банк России не направлена копия уведомления о продлении срока рассмотрения обращения в день его направления заявителю



Ответ переполнен описанием НПА, но организация **не ответила на поставленные заявителем вопросы**



Нарушение срока регистрации обращения (не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения)



Нарушение срока направления ответа клиенту на обращение и копии ответа в Банк России (15 и 25 (при продлении) рабочих дней с даты регистрации)



Указание 6057-У

- ▶ Информационный документ предоставляется на ознакомление **первым** (до остальных документов)
- ▶ Договор и информационный документ **подписываются отдельно**
- ▶ Информационный документ составлен строго в соответствии **с формой и содержанием** Указания
- ▶ Обеспечен **поиск, копирование и сохранение** Информационного документа на электронных носителях
- ▶ Предоставляется КИД **в установленном порядке**

Указание 6886-У

06.11.2024 зарегистрировано в Минюсте
01.04.2025 вступает в силу

Добавлен ДДС и изменен порядок подписания КИД с возможностью однократного проставления аналога собственноручной подписи отдельно от иных документов





Указание 6496-У

Нормативное регулирование

Письмо с разъяснениями
нормативного акта Банка России
от 28.10.2024 № 018-59/10002

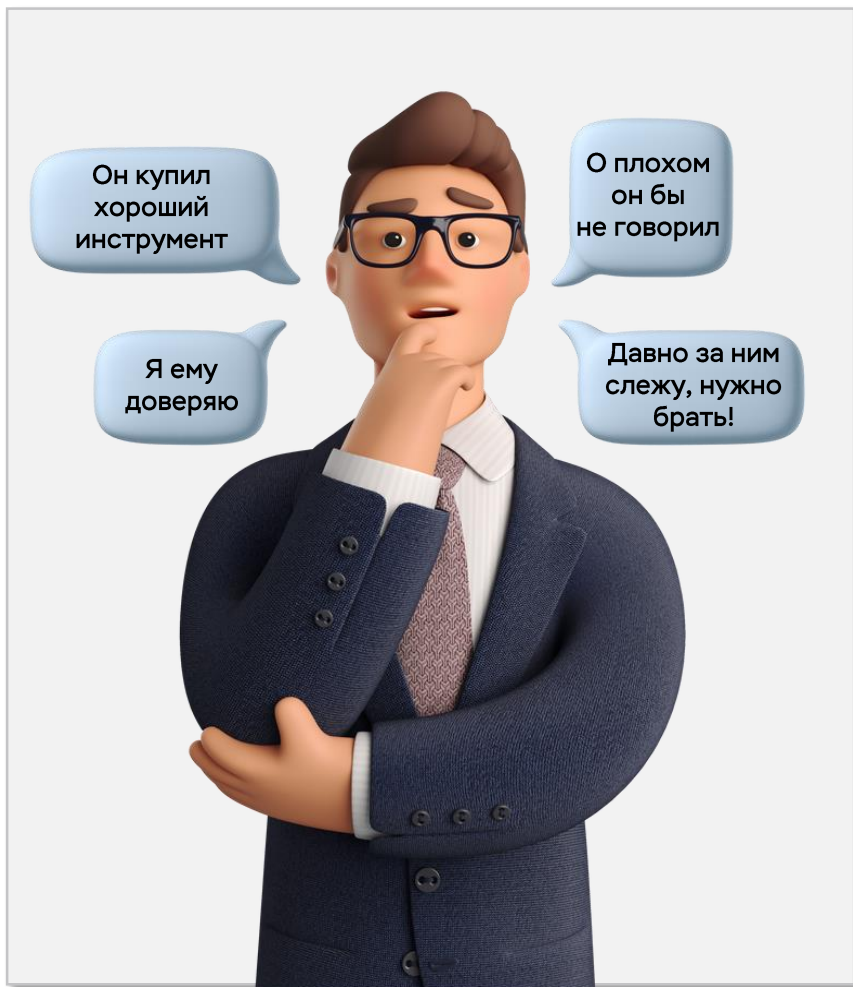
Инструмент «мягкого регулирования»

Рекомендательное письмо
от 08.09.2022 № 02-59-1/8485



- ▶ Раскрывать информацию об изменениях **заблаговременно** до вступления в силу (**10 рабочих дней**)
- ▶ Раскрывать **сами изменения**, а не только регламент в новой редакции
- ▶ **Дополнительно информировать** клиента через предусмотренные каналы взаимодействия (личный кабинет / мобильное приложение / электронная почта / СМС-оповещение)
- ▶ **Не препятствовать** клиентам, не согласным с новыми условиями обслуживания, **в расторжении договора**





Telegram-каналы и финансовые блогеры могут рекомендовать:



- ▶ финансовые организации
- ▶ услуги и продукты
- ▶ инвестиционные предложения

Потребитель не всегда понимает, заинтересован ли блогер в продвижении конкретных продуктов (конфликт интересов)



Текст договора содержит предварительное согласие на подключение **платных услуг**, для отказа от которых необходимо проставить отметку в договоре

Предложение инвестиционных продуктов **в разделе с банковскими продуктами** создает ложное впечатление о наличии элементов надежности

Побуждение к покупке инструмента с привлечением внимания исключительно к его **исторической доходности**



При комплексном предложении потребитель должен быть **проинформирован**, что текст договора включает **предложение двух разных продуктов**

Название раздела с инвестиционными продуктами **не должно** содержать слова, **вызывающие ассоциации** с гарантиями безопасности, в том числе связанные с банковскими продуктами

ФО следует раскрывать:

- ▶ **способ и порядок** расчета доходности, период и динамику



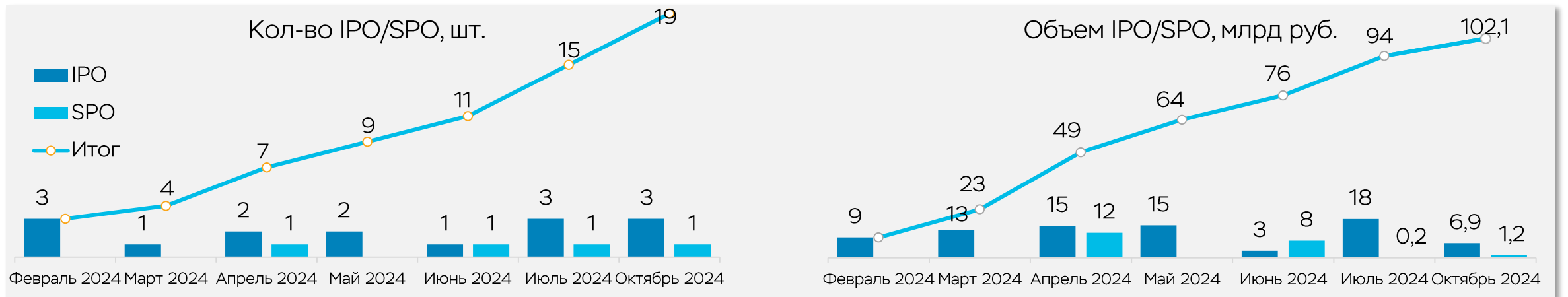
Использование банком **информации низкого качества** при агентских продажах и продвижении финансовых инструментов и услуг партнеров

Отсутствие в программном обеспечении **функционала**, необходимого для **гарантированного информирования** потребителей и хранения подтверждений такого информирования

Банкам при продаже в интересах НФО **подвергать «цензуре для клиентов»** всю используемую банком информацию, которая поступает от НФО

Банкам при заключении договоров от имени / по поручению НФО **донасторить ПО**





Повышение прозрачности аллокации в рамках IPO

Раскрывать ДО начала сбора заявок:

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

Раскрывать ПОСЛЕ завершения IPO:

- ▶ О фактическом распределении акций (аллокации), включая информацию о примененных подходах

Информационное письмо Банка России от 28.05.2024 № ИН-02-28/33

Для предотвращения недобросовестных схем при аллокации:

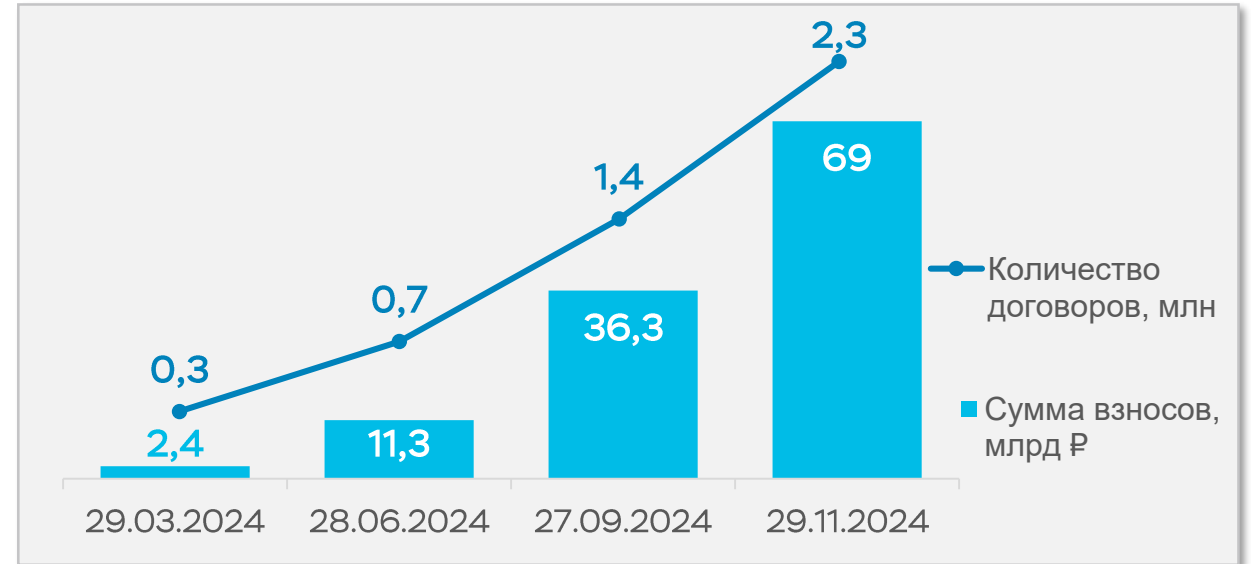
- ▶ Исключить влияние конкретного ПУРЦБ на количество ценных бумаг, распределяемых среди инвесторов
- ▶ Предусмотреть общие правила в части подачи заявок, в том числе нескольких заявок от одного клиента
- ▶ Информировать о рисках возможного неисполнения поручений в полном объеме



Особенности ПДС



- 1 Софинансирование государства
- 2 Налоговый вычет
- 3 Государственные гарантии сохранности
- 4 Перевод средств пенсионных накоплений
- 5 Возможность досрочно забрать личные взносы
- 6 Выплата в особых жизненных ситуациях
- 7 Возможность смены НПФ без финансовых потерь
- 8 Наследование правопреемниками



▶ Информирование:

- Требование [Внутреннего стандарта СРО НАПФ](#) о предоставлении [КИД по ДДС](#) (утв. 24.04.2024)

- Дополнение [Указания № 6057-У](#)

- Планируется закрепление на уровне [Базового стандарта](#) обязанности о предоставлении [КИД по ДДС](#)

▶ Контрольные мероприятия

- ▶ [Опросник](#) в «ЦБ онлайн» для повышения финансовой грамотности



Банк России

Спасибо за внимание!

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

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

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

