



Банк России

Улучшение качества раскрытия информации о финансовой услуге как инструмент защиты прав потребителей

Елена Ненахова,
заместитель руководителя
Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

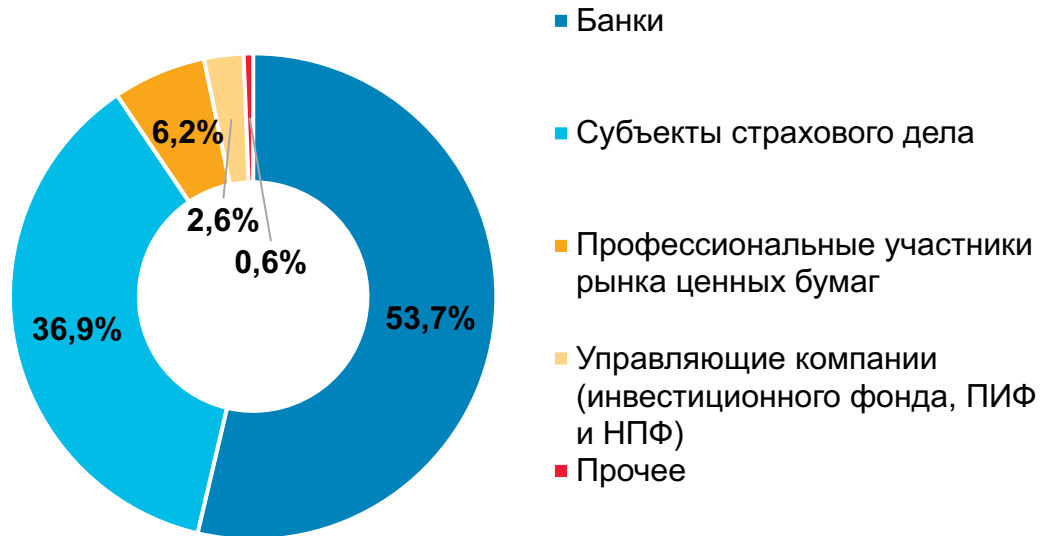
Октябрь 2020



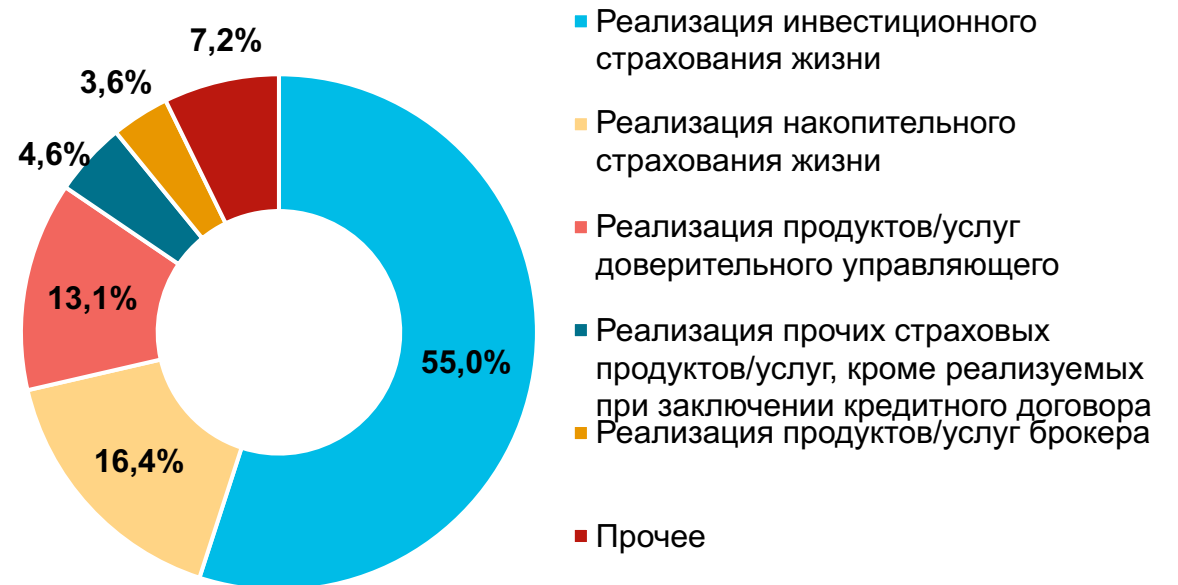


- За январь-август 2020 года в Банк России поступило **1,8 тыс. жалоб** примерно по **950 случаям мисселинга**. В августе по сравнению с июлем число таких жалоб снизилось на 4,8%.
- Сравнение сопоставимых периодов за 2019 и 2020 годы свидетельствует о **сокращении числа поступающих жалоб по вопросам мисселинга**. Так, в феврале-августе 2020 года их количество снизилось на 37,0% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года – с 2,4 до 1,5 тысяч

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по типу поднадзорной организации, январь-август 2020 г.



Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по тематикам, январь-август 2020 г.





Основные причины жалоб – предоставление неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение информации об особенностях финансовых продуктов, а также о рисках, связанных с их приобретением



Паспорта финансовых продуктов

Всемирный банк и Организация экономического сотрудничества и развития рекомендуют:

- нормативно закрепить обязанность финансовых организаций предоставлять информацию о существенных условиях финансовой услуги потребителям;
- установить требования к ее объему, разработать формат ее предоставления и содержания

Всемирный банк предлагает **раскрывать информацию в форме короткого документа, написанного простым языком и отражающего ключевые характеристики и риски** продукта

- **Паспорт финансового продукта** (Key Information Document, KID) или его аналог **IPID** (Insurance Product Information Document) являются в Европейском Союзе частью стандартного сервиса при продажах страховых услуг, прежде всего — страховых продуктов с инвестиционной составляющей (KID), а также иных страховых продуктов, отличных от страхования жизни (IPID). В странах ЕС KID применяется при продажах не только страховых услуг, но и при реализации других сложных финансовых продуктов



- ✓ документ, в котором все особенности и риски продукта изложены в простой и понятной форме
(не более 2-3 страниц печатного текста);
- ✓ документ информационно-справочного характера, не подменяет собой правила и условия договора;
- ✓ содержит актуальную на момент предложения потребителю информацию;
- ✓ написан стилистически упрощенным языком без обилия финансовых и юридических терминов,
не должен быть напечатан мелким шрифтом;
- ✓ не содержит маркетинговые или рекламные материалы;
- ✓ предоставляется потребителю как при первичном обращении в финансовую организацию за получением соответствующей услуги, так и непосредственно перед подписанием договора, а также при продлении договора;
- ✓ может быть предложен потребителю на бумажном носителе при визите в офис, размещен на сайтах финансовых организаций, а также доступен для потребителя через Личный кабинет (при наличии)

Требования к порядку раскрытия информации в форме паспорта финансового продукта могут быть установлены на уровне:



- федерального закона
- нормативного правового акта / информационного письма
- базового стандарта / внутреннего стандарта СРО

Федеральный закон от 21 декабря 2013 года N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» устанавливает требования к размещению условий кредитного договора, договора займа **в виде таблицы**, форма которой установлена нормативными актами Банка России, начиная с первой страницы такого договора, четким, хорошо читаемым шрифтом



- Указание от 23 апреля 2014 г. N 3240-У «О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)»
- Указание от 10 декабря 2019 г. N 5350-У «О табличной форме условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, перечень которых определен пунктами 1–13, 15 и 16 части 9 статьи 5 федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»



13 банковских продуктов, реализуемых кредитными организациями*:

- Срочный вклад
- Вклад до востребования
- Вклад, удостоверенный сберегательным сертификатом
- Накопительный счет
- Аренда банковской ячейки
- Хранение ценностей в банковской ячейке
- Номинальный счет, не связанный с опекой и попечительством
- Номинальный счет опекуна (попечителя)
- Счет в драгоценных металлах», Вклад в драгоценных металлах
- Счет эскроу для целей, не связанных с долевым строительством
- Счет эскроу для целей долевого строительства
- Расчетная (дебетовая) карта

По продуктам МФК и КПК**:

- Привлечение денежных средств КПК
- Привлечение денежных средств МФК

С целью внедрения соответствующих паспортов в деятельность **выпущены информационные письма**, в которых банкам, МФК и КПК предлагается раскрывать своим клиентам все важные сведения о финансовом продукте, его особенностях и рисках, в простой и понятной форме в формате паспорта финансового продукта

Банк России рекомендует финансовым организациям прилагать паспорт финансового продукта к договору, а также размещать в офисах или на своих сайтах, чтобы люди могли ознакомиться заранее с условиями договора

* Информационное письмо о паспортизации финансовых продуктов № ИН-06-59/130 от 11.09.2020

** Информационное письмо о формах ключевых информационных документов МФК и КПК № ИН-06-59/131 от 14.09.2020



Проект федерального закона
№ 996066-7
«О внесении изменения
в Федеральный закон
«О банках и банковской
деятельности»
(внесен в Государственную Думу
27.07.2020)

Банк в договорах банковского вклада с физическими лицами указывает в таблице следующую информацию:

- вид вклада
- сумма и валюта вклада
- возможность пополнения вклада, имеющиеся ограничения на пополнение вклада
- срок возврата вклада
- процентная ставка (процентные ставки) по вкладу в процентах годовых, периодичность выплаты вкладчику процентов по вкладу и порядок выплаты вкладчику процентов по вкладу*
- возможность досрочного возврата части суммы срочного вклада без изменения условий о размере процентов и периодичности их выплаты по срочному вкладу, его условия, размер неснижаемого остатка суммы вклада
- возможность и порядок продления срока срочного вклада
- способ обмена информацией между банком и вкладчиком



Указание Банка России от 11.01.2019 № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренды, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика»

- предусматривает обязанность представления потребителю **в табличной форме** информации, в том числе о рисках и возможности;
- не получить доход или всю сумму инвестиции;
- вступило в силу с 1 апреля 2019 года



Разрабатывается проект базового стандарта СРО для негосударственных пенсионных фондов*, в котором предусмотрено установление **типовых форм ключевых информационных документов (паспортов финансовых продуктов)**

- по обязательному пенсионному страхованию
- по негосударственному пенсионному обеспечению по договорам негосударственного пенсионного обеспечения с вкладчиками-физическими лицами

* Разрабатывается в соответствии со статьями 4 и 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" и Указанием Банка России от 15 июля 2019 года № 5202-У "О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими негосударственные пенсионные фонды, акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, специализированные депозитарии, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) специализированных депозитариев на финансовом рынке, подлежащих стандартизации"



Национальная ассоциация участников фондового рынка 4 декабря 2019 года утвердила **стандарт о требованиях к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов**. Документ вступил в силу с 1 июня 2020 года

Стандарт **вводит специальные форматы информирования инвесторов (в виде паспорта финансового продукта)** при предложении сложных для понимания финансовых продуктов, таких как:

- внебиржевой форвардный договор
- внебиржевой опционный договор «колл»
- внебиржевой опционный договор «пут»
- внебиржевой договор своп
- валютный своп
- внебиржевой договор о будущей процентной ставке (FRA)
- договор overnight index swap (OIS)
- внебиржевой барьерный опционный договор
- субординированная облигация
- структурная облигация с возможностью досрочного автопогашения
- структурная облигация со встроенным кредитным риском
- структурная облигация с доходностью, зависящей от значения индекса



Своевременное представление розничному потребителю информации о приобретаемом финансовом продукте является критически важным не только для конкретного потребителя, но и для всего финансового рынка в целом, поскольку способствует повышению доверия граждан к финансовым институтам



Установление требований к порядку раскрытия информации в форме паспорта финансового продукта на всех сегментах финансового рынка

Развитие существующей системы регулирования финансового рынка посредством установления дополнительных требований к порядку раскрытия информации в форме паспорта финансового продукта — закономерный этап совершенствования правил продаж финансовых продуктов