



Банк России

ЗАЩИТА ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ РОЗНИЧНЫХ ИНВЕСТИТОРОВ

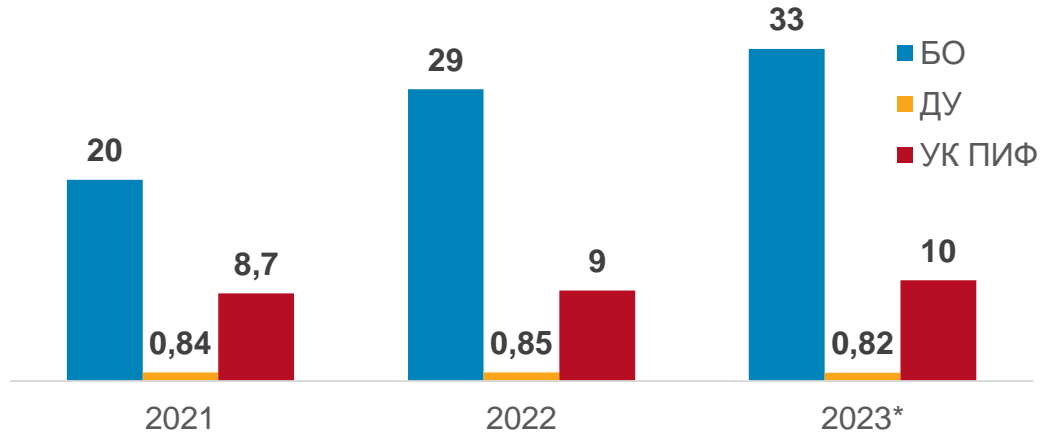
Петр Ломакин,
начальник Управления поведенческого надзора за субъектами
рынка ценных бумаг и коллективных инвестиций
Службы по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

Ноябрь 2023

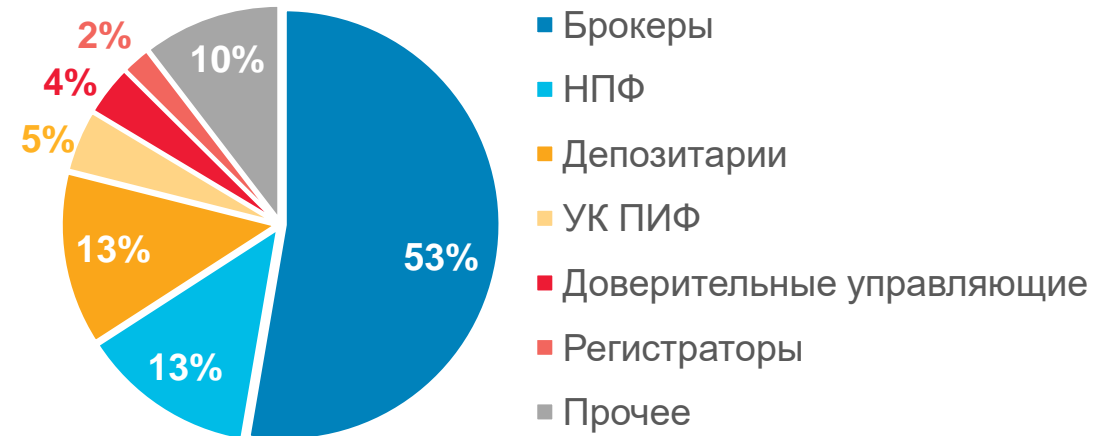




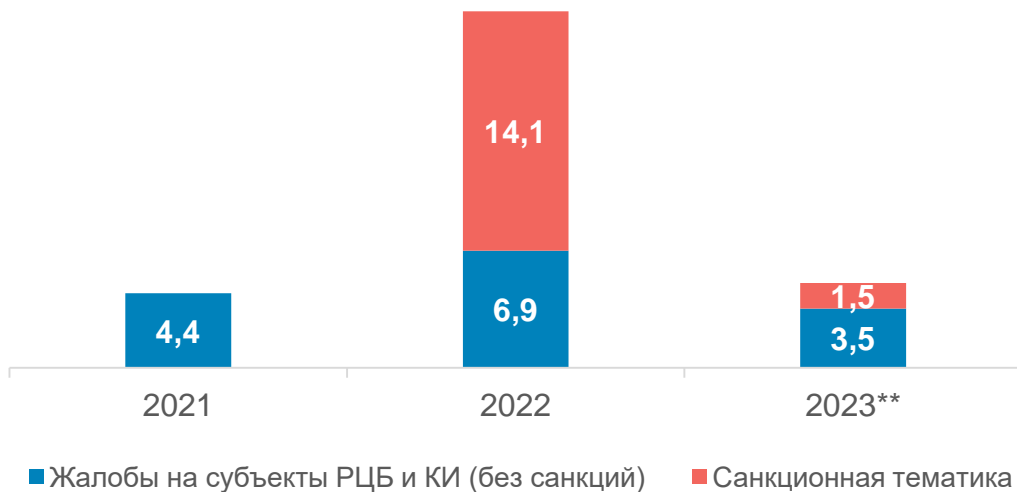
Динамика клиентской базы (млн чел.)



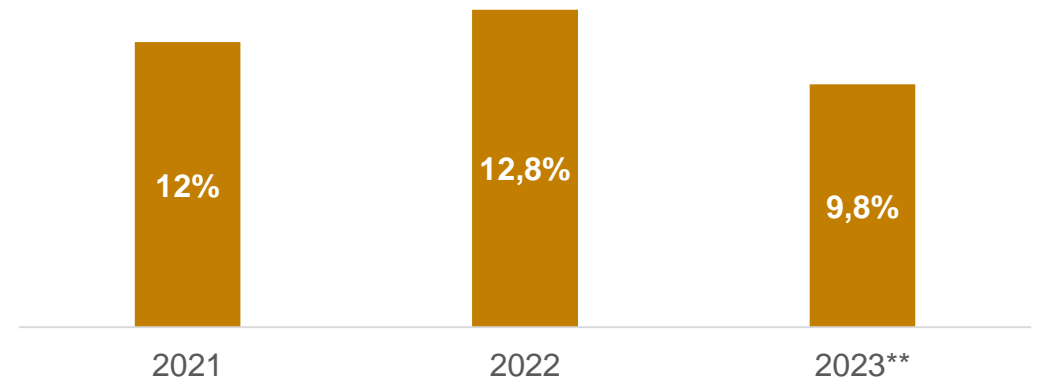
Распределение жалоб по категориям участников финансового рынка в 2023 году**



Динамика количества жалоб (тыс. шт.)



Жалобы на мисселинг по сектору РЦБ и КИ***



* Данные на 30.06.2023 ** Январь–сентябрь 2023 г.

*** Соотношение жалоб на мисселинг и общего количества жалоб (РЦБ и КИ без учета санкционной тематики)



- Проведено свыше **250** проверочных мероприятий в **ТОП 25** КО (в т.ч. с участием волонтеров АРФГ в 11 городах)
- Выявлено более **150** фактов неприемлемых практик (РЦБ)

НЕ СООБЩАЮТ:

- о наличии **рисков** инвестирования
- об отсутствии **гарантированной доходности**
- об отсутствии гарантии возврата денежных средств
- об условиях и порядке **досрочного погашения** (выкупа) облигаций/продажи акций
- об отсутствии **страхования** денежных средств
- о том, что договор заключается **не с банком**
- о размерах **комиссий**

СООБЩАЮТ:

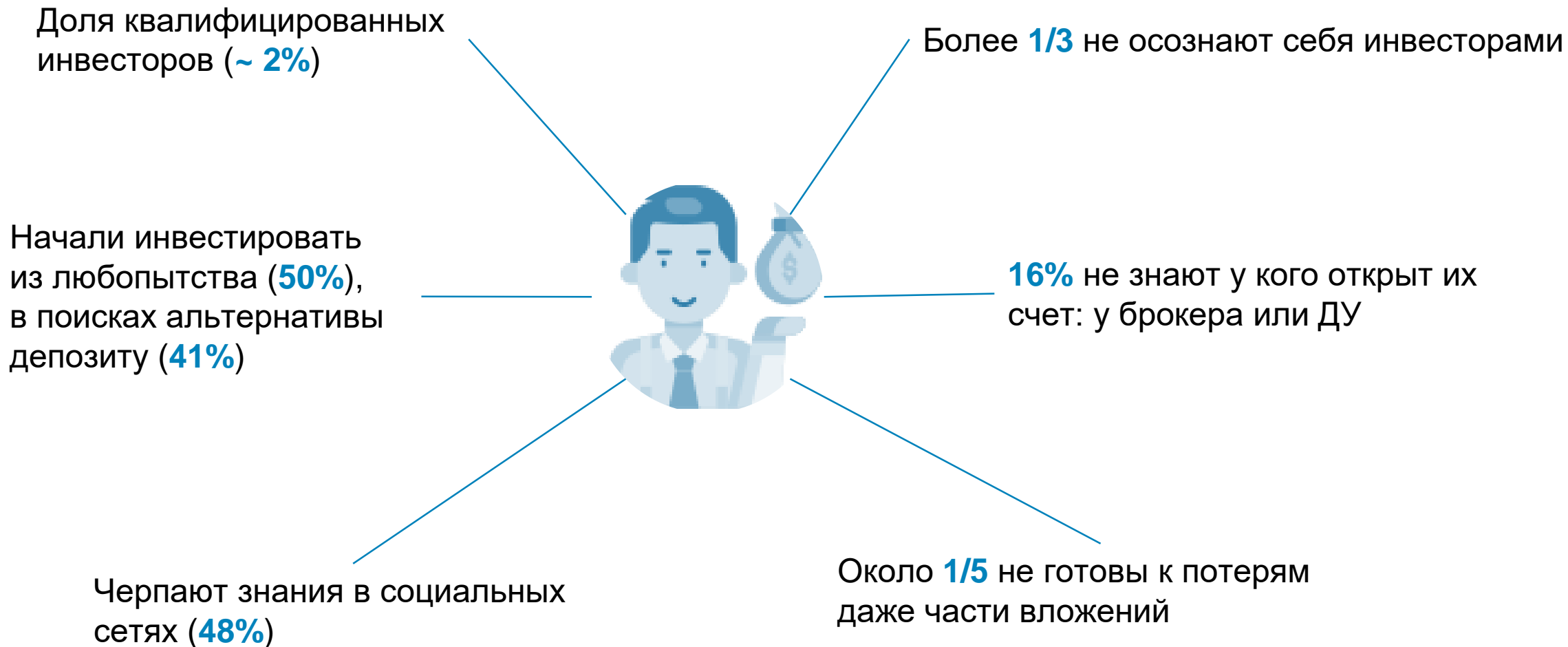
«...деньги страхуются, как по вкладу...»

«...уверяю вас, доход по инвестиционным продуктам гарантирован...»

«...ПИФ это практически как вклад...»

В ряде случаев отмечено доступное и детальное информирование, отсутствие у менеджеров намерения навязать клиентам продукты:

- *«Инвестировать нужно тогда, когда есть свободные денежные средства»*
- *«...можно уйти в минус...»*
- *«... не рекомендую...»*





Надзорные меры

- 4 Проведены контрольные мероприятия
- 4 Выдано **192** предписания об устранении / недопущении нарушений
- 4 Составлено **434** протокола об административном правонарушении
- 4 Направлены **45** рекомендаций / надзорных писем
- 4 Проведены надзорные встречи по корректировке бизнес-процессов предложения финансовых продуктов и услуг

Дополнительные меры

- 4 Корректировка критериев для признания инвесторов квалифицированными и пересмотр перечня инструментов
- 4 Тестирование
- 4 Информирование
- 4 Разъяснения и рекомендации



Ключевые — знания и опыт

Условия для принятия инвесторами осознанных решений

Исключить формальный подход по имущественному критерию

Критерий	Брокер 1	Брокер 2	Брокер 3	Брокер 4	Брокер 5
	%				
Размер имущества	24	53,1	71,7	18,3	76,4
Стоимость активов		4,1		74,4	
Объем сделок	72,9	39,2	27,5	6	22,6
Образование	3	3,5	0,7	1,2	0,9
Опыт работы	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1

* По данным опроса ТОП-5 брокеров по клиентской базе

- Действующие квалифицированные инвесторы **сохранят свой статус**
- Для законодательных изменений предусмотрен переходный период (**180 дней**), увеличение имущественного критерия в нормативном акте Банка России будет реализовано в два этапа с промежутком **в 1 год**



Иностранные финансовые инструменты
(предписание, 6347-У, рекомендации по информированию)

Облигации со структурным доходом

Внебиржевые ПФИ

Кредитный рейтинг облигаций (без тестирования)

ЗПИФ рыночных финансовых инструментов (без тестирования)



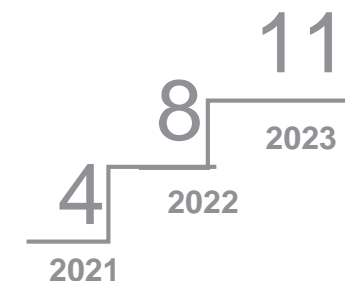
Мониторинг*:

- 8 млн человек прошло тестирование (1/3 клиентов опрошенных ПУРЦБ)
- Ежеквартально принимают участие ~ 850 тыс.
- 1/3 успешно сдают тесты
- Более половины успешно сдают с первого раза

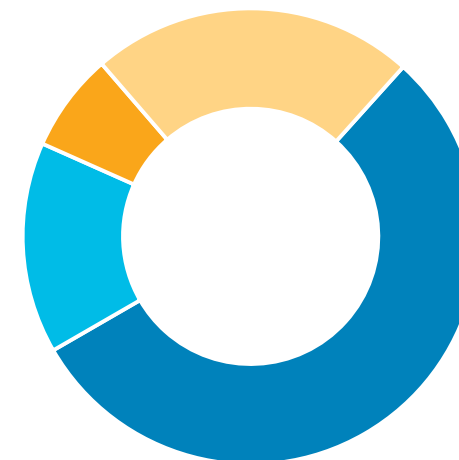
Поведенческая экспертиза показала, что тестирование:

- Оказывает «охлаждающее» воздействие (10% респондентов отказались от приобретения СФИ)
- Повышает осознанность и осмотрительность инвесторов при совершении сделок
- Позволяет оценить знания о финансовом инструменте
- Предостерегает от приобретения рискованных продуктов
- Не создает стресса, не занимает много времени
- Не воспринимается респондентами как чрезмерно сложное
- Прохождение тестирования рекомендуется респондентами другим инвесторам

Динамика количества вопросов тестирования



Практика прохождения тестирования



- С первого раза
- Со второго
- С третьего
- С четвертого и более

* По данным 24 крупнейших ПУРЦБ за период IV кв. 2021 – I кв. 2023



- ✓ 2019 – КИД по сложным инструментам (индивидуальный, 13 шт.)
- ✓ 2019 – КИД продаж форекс-дилера
- ✓ 2021 – КИД по ПИФ (5609-У)
- ✓ 2022 – уведомление о рисках при предложении КО (агент) финансовых услуг (6057-У)

2023:

- ✓ Май, сентябрь – КИД по массовым инструментам (универсальный, 6 шт.)
- ✓ Сентябрь – рекомендации по резюме брокерского договора

Информационные письма

- Стандарты реализации финансовых инструментов и услуг, определения политики вознаграждения
- Дистанционное расторжение договоров

Адресные рекомендации

- Об отказе от договоров комплексного банковского обслуживания с одновременным заключением договора о БО
- Об информировании неквалифицированных инвесторов о дополнительных рисках, связанных с инвестированием в ценные бумаги иностранных эмитентов

Публикация лучших практик

- Конвертация валюты
- Исключение заградительных тарифов
- Заблаговременное уведомление об изменении условий
- Информирование о сути и рисках в рамках брокерского обслуживания
- Референс на депозитарных поручениях, консультирование по заполнению





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

