



Банк России



# НАПРАВЛЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Информационный доклад

Москва  
2021

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>2</b>
<b>ГЛАВА 1. ПРОБЛЕМЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ</b> .....	<b>6</b>
1.1. Актуальность вопроса защиты прав потребителей на финансовом рынке. Поведенческое регулирование и надзор в деятельности регуляторов финансового рынка в мире и в России.....	6
1.2. Трудности, с которыми сталкиваются потребители при приобретении и использовании финансовых услуг (продуктов).....	8
<b>ГЛАВА 2. СТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО НАДЗОРА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: ПРЕДПОСЫЛКИ И ТЕКУЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ</b> .....	<b>10</b>
2.1. Работа с жалобами как инструмент помощи конкретному потребителю .....	11
2.2. Подходы к организации поведенческого надзора.....	15
2.3. Основные мероприятия в рамках поведенческого регулирования.....	17
<b>ГЛАВА 3. ПЛАНЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</b> .....	<b>20</b>
3.1. Совершенствование процесса рассмотрения обращений.....	20
3.2. Обеспечение соответствия финансовых продуктов потребностям потребителей финансовых услуг, принципам добросовестной конкуренции и качественного информирования потребителя финансовых услуг .....	24
3.3. Обеспечение защиты прав потребителей в условиях цифровизации .....	30
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	<b>33</b>
Приложение 1. Статистическая информация о работе с обращениями граждан в 2018–2019 годах.....	33
Приложение 2. Перечень мер в области поведенческого регулирования .....	36

Материал подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.

При использовании материалов доклада ссылка на Банк России обязательна.

Фото на обложке: А. Олейник, Банк России

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

© Центральный банк Российской Федерации, 2021

## ВВЕДЕНИЕ

Информационный доклад «Направления защиты прав потребителей финансовых услуг» адресован широкому кругу читателей – потребителям финансовых услуг, сотрудникам финансовых организаций, общественным институтам, всем, кто интересуется вопросами развития финансового рынка в Российской Федерации и проблемами защиты прав потребителей финансовых услуг.

Основная цель доклада – проинформировать о мерах, принимаемых Банком России для обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг, прозрачности финансового рынка, внедрения клиентоориентированного подхода к предоставлению финансовых продуктов и услуг участниками рынка.

В докладе сформулированы направления развития поведенческого надзора за деятельностью субъектов финансового рынка в Российской Федерации.

Поведенческий надзор (деятельность Банка России, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений прав потребителей финансовых услуг) – достаточно новое направление в деятельности Банка России. С 2019 года для Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг это приоритетное направление деятельности.

Развитие финансового рынка в России и в мире в настоящее время характеризуется рядом процессов – появлением большого числа новых продуктов и внедрением новых форматов их предоставления, расширением географии присутствия финансовых организаций, стиранием национальных границ при приобретении и предоставлении финансовых услуг, совершенствованием каналов продаж финансовых продуктов и услуг, в том числе дистанционных, с использованием современных информационных технологий.

С одной стороны, они повышают доступность финансовых продуктов и услуг для различных категорий потребителей, с другой – создают новые риски нарушения их прав, обуславливают появление новых видов нарушений и неприемлемых практик, которые призван выявлять и пресекать регулятор финансового рынка.

Это определяет необходимость постоянного совершенствования Банком России инструментов надзора, включающего как анализ внутренних процессов финансовых организаций, так и систему их взаимоотношений с потребителями. При этом акцент все больше смещается от выявления уже свершившихся фактов и восстановления нарушенных прав потребителей по итогам рассмотрения их обращений в Банк России (реактивный надзор) к расширению превентивной, консультирующей составляющей надзора, направленной не на усиление нагрузки на участников финансового рынка, а на упреждение недобросовестных действий и стимулирование к повышению качества взаимодействия поставщиков финансовых услуг и их получателей.

Целями поведенческого надзора Банка России являются:

- обеспечение соблюдения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;
- повышение доступности и качества финансовых услуг;
- повышение доверия потребителей финансовых услуг к участникам финансового рынка, финансовым продуктам и услугам, предоставляемым ими;
- минимизация рисков нарушения прав потребителей финансовых услуг, эффективное управление рисками, в том числе с помощью усиления превентивной компоненты надзора.

Периметр поведенческого надзора (сфера контроля соблюдения норм, которые регулируют взаимоотношения финансовой организации со своими клиентами или устанавливают требо-

вания к параметрам финансовых продуктов) формируется с учетом ключевых вопросов, поднимаемых потребителями финансовых услуг в поступающих в Банк России обращениях, и постоянно расширяется по мере появления новых проблем на финансовом рынке, влекущих возникновение рисков нарушения прав потребителей финансовых услуг, в том числе с учетом передового зарубежного опыта в данной сфере.

Одна из центральных тем доклада – работа с обращениями граждан в Банк России. В последние годы произошли важные изменения в подходах к рассмотрению обращений и анализу данных. Во-первых, работа с обращениями была централизована, что позволило повысить оперативность решения вопросов потребителей и обеспечило единые подходы и практики рассмотрения обращений. Во-вторых, аналитические данные по поступающим обращениям и проблемам, с которыми сталкиваются потребители при получении и использовании финансовых продуктов, стали отправной точкой планирования поведенческого надзора. При этом динамика обращений, поступающих по разным тематикам, является показателем эффективности мероприятий поведенческого надзора.

Расширение каналов коммуникации Банка России с потребителями финансовых услуг, создание удобных сервисов для консультирования граждан в режиме реального времени, а также совершенствование существующих способов обращения в Банк России позволяют повысить оперативность и качество взаимодействия.

Надзорные мероприятия, осуществляемые в ходе рассмотрения обращений, не только дают реальные результаты в виде восстановления нарушенных прав конкретных заявителей (например, скорректированные кредитные истории, возвращенные заявителю денежные средства, исправленные данные по коэффициенту бонус-малус и т.д.), но и позволяют устранять выявленные системные проблемы в деятельности финансовых организаций.

Кроме того, поведенческий надзор предполагает проведение превентивных мероприятий, которые направлены на выявление условий для нарушений прав потребителей в деятельности финансовых организаций, а также информирование рынка о лучших практиках взаимодействия с потребителями и о позиции Банка России в отношении неприемлемых практик с рекомендациями по их устранению. Комплекс мероприятий превентивного поведенческого надзора включает также сотрудничество с саморегулируемыми организациями по секторам финансового рынка, ассоциациями и профессиональными сообществами для обсуждения выявленных проблем и механизмов их решения.

Эта работа направлена на повышение качества информирования финансовыми организациями своих клиентов о сути и особенностях предлагаемых им продуктов, донесение до потребителей всей необходимой для принятия решения информации, а также предложение клиентам только тех продуктов, которые им понятны и необходимы.

Превентивный поведенческий надзор требует привлечения самых разных источников информации о деятельности финансовых организаций – как внутренних ресурсов Банка России, так и данных из открытых источников, в первую очередь сети Интернет, а также формирования и совершенствования соответствующей методологии.

Методология поведенческого надзора разрабатывается с учетом специфики российского финансового рынка и лучших зарубежных практик, зарекомендовавших себя в деятельности регуляторов многих стран. Одной из общих тенденций надзорной деятельности в России и в мире является внедрение риск-ориентированного подхода, который предполагает концентрацию усилий регулятора на тех областях деятельности финансовых организаций, где выявлены риски нарушений. Банком России также осуществляется риск-профилирование поднадзорных организаций в поведенческой сфере, в основе которого лежит анализ поступающих в Банк России жалоб на деятельность поднадзорных организаций.

Важное место в деятельности Банка России занимает разработка мер поведенческого регулирования, направленных на обеспечение прав потребителей на финансовом рынке.

Так, в 2018–2020 годах были изданы указания Банка России, выпущен ряд информационных писем, а также при участии Банка России подготовлены изменения в ряд федеральных законов в сфере потребительского и ипотечного кредитования, ОСАГО, инвестиционного страхования жизни, негосударственного пенсионного обеспечения/обязательного пенсионного страхования, финансовой грамотности, по вопросам разрешения споров между финансовыми организациями и гражданами. Сформированные Банком России рекомендации опирались на лучшие практики как отечественного, так и зарубежного финансовых рынков, что позволило значительному числу финансовых организаций в сжатые сроки повысить качество своей работы с потребителями, минуя привычную стадию накопления и формирования собственного опыта (практики).

Во исполнение положений статьи 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» в 2018–2019 годах приняты три указания Банка России и утверждены пять базовых стандартов в сфере саморегулирования финансовых организаций. Речь идет о стандартных правилах оказания финансовых услуг членами саморегулируемых организаций (СРО), регулирующих ключевые вопросы продажи и сопровождения финансовых услуг с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг. Нарушение этих стандартов позволяет как СРО, так и Банку России реагировать на жалобы потребителей как на недобросовестную практику финансовой организации.

В 2020 году в рамках принятия мер оперативного реагирования для оказания помощи потребителям финансовых услуг, оказавшимся в сложной ситуации из-за ограничений, связанных с предотвращением распространения коронавирусной инфекции, Банк России выпустил информационные письма с рекомендациями по наиболее острым проблемам, с которыми столкнулись потребители финансовых услуг.

Важное место в дальнейших планах Банка России в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов занимают мероприятия по обеспечению соответствия финансовых продуктов потребностям граждан, добросовестной конкуренции и качественного информирования, поскольку именно такая тематика обуславливает значительную долю обращений в Банк России. На текущий момент прорабатываются следующие направления деятельности:

1. **Совершенствование требований к информированию клиентов о характеристиках и рисках финансовых продуктов.** Для сложных финансовых продуктов в зарубежной практике используется информирование потребителя в формате паспорта финансового продукта (или ключевого информационного документа, КИД) – краткого структурированного описания основных свойств и рисков финансового продукта.

Наиболее актуальной разработкой паспортов является для тех продуктов, которые сложны для понимания. Именно надлежащее информирование должно обеспечить возможность осознанного выбора с принятием потребителем решения, результаты которого будут соответствовать его ожиданиям.

2. **Развитие сервисов раскрытия и сравнения информации о качестве продуктов и услуг финансовых организаций для выбора потребителем провайдера услуг.** Развитие технологий дистанционного продвижения и продажи финансовых продуктов создает объективные предпосылки для расширения использования различных сервисов и программ, работающих на основе специальных алгоритмов и позволяющих анализировать рынок в поисках лучших предложений с минимальным вмешательством человека.

Одним из проектов Банка России, который позволит решить данную задачу, является «Маркетплейс».

Еще одним инструментом информирования потребителей финансовых услуг является публикация данных исследований о различных аспектах деятельности и качестве сервисов, предоставляемых финансовыми организациями. На официальном сайте Банка России<sup>1</sup> публикуются обзоры, исследования, примеры из практики деятельности финансовых орга-

<sup>1</sup> Раздел [«Защита прав потребителей финансовых услуг/Поведенческий надзор»](#) официального сайта Банка России.

низаций, практические рекомендации по предотвращению нарушения прав потребителей финансовых услуг и использования различных недобросовестных практик.

3. **Совершенствование механизмов вывода на рынок новых финансовых продуктов** – внедрение в деятельность финансовых организаций практики анализа (тестирования) новых для организации финансовых продуктов. В практике зарубежных регуляторов применяются превентивные инструменты, призванные исключить появление на рынке продуктов, несущих высокие риски для потребителей. Таким инструментом является оценка (тестирование) новых продуктов (часть концепции, получившей название Product Governance – управление продуктами). На текущем этапе проводится разработка оптимальной модели процесса подготовки и вывода финансовой организацией продукта на рынок, оценки результатов продаж и реализации рисков для потребителей.
4. **Формирование и развитие навыков проактивного потребителя.** Финансовое просвещение потребителей, наряду с надзорной и регуляторной деятельностью, занимает значительное место в деятельности Банка России как регулятора финансового рынка. Полезная информация, изложенная в доступной форме для широкой аудитории с разным уровнем знаний об экономике и финансах, размещается на специально созданном информационном ресурсе в сети Интернет – [fincult.info](http://fincult.info). Данный ресурс публикует материалы по различным финансовым продуктам, вопросам поведенческой экономики, практикам управления поведением потребителей при продаже им различных финансовых услуг, способам защиты от мошенничества, а также иным актуальным проблемам, с которыми сталкивается потребитель на финансовом рынке.
5. **Информирование клиентов банков о рисках использования финансовых продуктов и услуг**, в частности электронных средств платежа. Объем ущерба, нанесенного клиентам операциями, совершенными без их согласия, ежегодно увеличивается. В первом полугодии 2020 года он составил примерно 4 млрд рублей. Количество таких операций – более 360 тыс. единиц. Большинство их было совершено в результате обмана или злоупотребления доверием клиентов банков (методами так называемой социальной инженерии).

Задача Банка России – снижение количества и объема таких хищений. Одним из главных инструментов здесь является информирование граждан о способах противодействия тактикам, которые используют злоумышленники. Кроме того, Банк России участвует в разработке нормативной базы в сфере обеспечения кибербезопасности финансового рынка.

Помимо этого, в настоящее время важным вызовом для Банка России является массовый выход розничных инвесторов на фондовый рынок, спровоцированный снижением ставок по депозитам. Это долгосрочный тренд, требующий особого внимания регулятора к заложенным в нем рискам: потере доверия людей к инструментам фондового рынка, вызванной непониманием особенностей финансовых продуктов или сути операций. Закон о защите неквалифицированных инвесторов<sup>2</sup> предусматривает такой инструмент защиты, как тестирование инвестора. И одна из первоочередных задач Банка России – совместно с СРО ускорить внедрение тестов, утвержденных базовыми стандартами, и ввести их в действие уже в III квартале 2021 года, т.е. на полгода раньше, чем это станет обязательным по закону.

Кроме того, поскольку большая часть инвестиционных продуктов продается именно через банки, которые выступают агентами, возрастает и риск мисселинга (введения потребителя в заблуждение при продаже или информировании о свойствах финансового продукта/услуги). Поэтому Банк России считает необходимым законодательное закрепление правил продаж финансовых продуктов банками. Соответствующий законопроект разрабатывается при активном участии Банка России и в ближайшее время планируется к внесению в Государственную Думу Российской Федерации.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 31.07.2020 № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

# ГЛАВА 1. ПРОБЛЕМЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ

## 1.1. Актуальность вопроса защиты прав потребителей на финансовом рынке. Поведенческое регулирование и надзор в деятельности регуляторов финансового рынка в мире и в России

В условиях глобализации и стремительного внедрения новых технологий в экономике, в частности в финансовой сфере, перед регуляторами финансовых рынков во всех развитых странах стоят сходные задачи как по обеспечению финансовой стабильности и устойчивому функционированию финансовых институтов, так и по защите интересов потребителей финансовых продуктов и услуг.

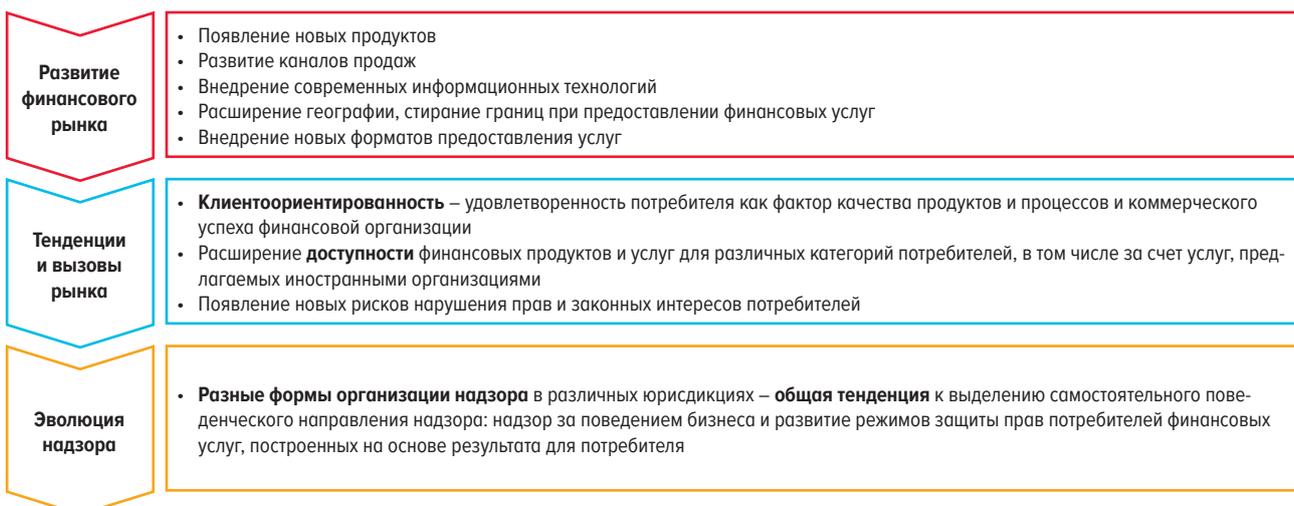
Последнее предполагает не только воздействие на финансовые организации с использованием различных инструментов поведенческого регулирования для формирования бизнес-моделей, ориентированных на обеспечение прав и интересов потребителей, но и совершенствование инструментов надзора за деятельностью участников рынка в сфере взаимоотношений с клиентами, а также системный подход Банка России к противодействию нелегальной деятельности на финансовом рынке.

Данные задачи обусловили выделение поведенческого надзора в самостоятельное направление надзорной деятельности регуляторов финансового рынка.

Изучение зарубежного опыта показывает, что в различных юрисдикциях предмет поведенческого надзора может определяться по-разному, с акцентом на разные его составляющие в зависимости от зрелости рынка.

### ПРИЧИНЫ ОБОСОБЛЕНИЯ И УСИЛЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РОЛИ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО НАДЗОРА

Рис. 1



**Примеры подходов к определению содержания поведенческого надзора:**

- надзор за финансовыми организациями с целью получения потребителями максимально возможного положительного результата от взаимодействия с финансовыми организациями (**Сингапур**);
- мониторинг соблюдения правил ведения деятельности для защиты клиентов на финансовом рынке от несправедливых деловых практик и неравного отношения (**Швейцария**);
- качественная оценка деятельности финансовых организаций, их добросовестности, культуры и поведения (**Нидерланды**);
- надзор за финансовыми организациями на предмет соблюдения стандартов поведения с целью снизить реальный и потенциальный вред, который финансовые организации могут нанести потребителям и финансовому рынку в целом (**Великобритания**).

Периметр поведенческого регулирования и надзора в развитых странах покрывает систему взаимоотношений внутри финансовой организации, а также систему взаимоотношений организации с потребителями и в некоторых случаях – с иными контрагентами. При этом в рамках осуществления надзора изучается поведение не только одной компании, но и группы компаний со схожими бизнес-моделями, анализируется процесс развития соответствующих секторов финансового рынка.

**Примеры надзорных полномочий зарубежных регуляторов финансового рынка:**

- сбор информации из различных источников, в том числе из жалоб потребителей, обращений лиц, непосредственно не пострадавших от противоправных действий, но обладающих информацией о признаках таких действий, ответов финансовых организаций на запросы надзорного органа, отчетности, различных открытых источников и т.д.;
- сотрудничество с другими ведомствами, в том числе по обмену информацией;
- ограничение продажи определенных финансовых продуктов и услуг определенным категориям клиентов;
- влияние на деятельность финансовой организации путем направления предписаний, предупреждений, наложением особых надзорных условий;
- наложение санкций и мер ответственности (запрет деятельности для лиц, уличенных в недобросовестном поведении на финансовом рынке; наложение штрафов, обязательств по возмещению ущерба, причиненного потребителям их деятельностью; приостановление деятельности финансовых организаций; отзыв лицензии и др.).

Соответствующим набором надзорных полномочий располагает и Банк России как мегарегулятор финансового рынка. Следует отметить, что рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг позволяет регуляторам получать информацию об уже реализованных рисках в деятельности поднадзорных организаций. В то же время общей тенденцией в деятельности регуляторов в развитых странах является усиление превентивного надзора, направленного на формирование условий для предупреждения возникновения рисков, влекущих нарушение прав потребителей.

Поведенческий надзор – относительно новое направление в надзорной деятельности российского мегарегулятора. Данная функция является одной из главных в деятельности Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России. Поведенческий надзор контролирует поведенческие аспекты функционирования финансовых организаций, обеспечивая получение потребителями наилучших результатов от взаимодействия с финансовыми организациями.

Перечень норм, которые регулируют взаимоотношения финансовой организации со своими клиентами или устанавливают требования к параметрам финансовых продуктов, формируется по мере развития финансового рынка и постоянно расширяется с учетом новых тенденций, которые могут обуславливать, в свою очередь, появление новых проблем и рисков нарушения прав потребителей финансовых услуг.

## 1.2. Трудности, с которыми сталкиваются потребители при приобретении и использовании финансовых услуг (продуктов)

Определяющей особенностью текущего этапа развития финансового рынка является расширение использования финансовых продуктов и услуг самыми разными группами населения.

Причем речь идет не только об использовании таких традиционных продуктов, как, например, банковские вклады и кредиты, но и об увеличении числа держателей банковских карт, использовании различных способов безналичной оплаты. Потребители финансовых услуг активно используют страховые продукты, также растет интерес к услугам иностранных посредников и различным инвестиционным инструментам, в том числе сложной или смешанной природы.

Кроме того, многие финансовые продукты и услуги в условиях цифровой трансформации (цифровизации) экономики реализуются по дистанционным каналам без непосредственного взаимодействия потребителя с сотрудником финансовой организации. Последняя тенденция заслуживает особого внимания, в том числе с точки зрения изменения подходов к осуществлению процедур надзора за деятельностью финансовых организаций в поведенческой сфере (более подробно данная тема рассмотрена в главе 3).

Ввиду стремительного развития и интеграции в повседневную реальность сети Интернет<sup>1</sup>, доступ к которой предоставляется через мобильные каналы связи, построенной на базе технологий высокоскоростной передачи данных, а также технологий биометрической идентификации и технологий передачи и хранения данных, построенных на базе Blockchain и Big Data, в мире происходят кардинальные структурные преобразования процессов ведения бизнеса. В современных реалиях цифровизация является одним из ключевых трендов повышения эффективности и поддержания конкурентоспособности. Цифровизация стремительно развивается во всех отраслях экономики, и наиболее активно и результативно ее влияние можно почувствовать в финансовом секторе.

Цифровизация обусловила необходимость пересмотреть традиционный подход к предложению и продаже финансовых продуктов и услуг клиентам, а также необходимость существенно повысить их уровень защищенности как от различных негативных внешних факторов, так и от недобросовестного использования. При этом реализация цифровых финансовых продуктов и услуг (под которыми понимаются финансовые продукты и услуги, реализуемые банковскими или небанковскими учреждениями с помощью цифровых каналов – в онлайн-режиме или через мобильный телефон) является новым источником как возможностей, так и рисков.

### **Типологизация наиболее часто встречающихся проблем**

В табл. 1 представлена типологизация отдельных наиболее часто возникающих у потребителей финансовых услуг проблем, часть из которых в условиях цифровизации может приобретать все большую актуальность.

Данный перечень не является исчерпывающим. Проблемы могут быть обусловлены как недобросовестными действиями финансовой организации, так и нерациональными действиями самих потребителей финансовых услуг – например, из-за их недостаточной осведомленности о рисках приобретаемых продуктов или услуг.

В таблице не учтены проблемы, возникающие из-за сознательных недобросовестных действий самих потребителей финансовых услуг (например, проблемы с погашением кредита, возникшие по причине сознательного искажения сведений о доходах).

<sup>1</sup> Согласно данным доклада Антимонопольного центра БРИКС в рамках VI Конференции по конкуренции под эгидой БРИКС, по состоянию на первое полугодие 2019 года Россия занимает 8 место в мире по размеру интернет-аудитории.

## ТИПОЛОГИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ И ВИДОВ НАРУШЕНИЙ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ\*

Табл. 1

Право на выбор	Право на информацию
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проблемы, связанные с отказом в предоставлении финансовых услуг (на основании публичного договора), блокировкой банковских карт.</li> <li>• Проблемы, связанные с невозможностью приобретения нужного продукта (услуги) без навязывания дополнительных услуг (инвестиционных, страховых); с изменением условия без согласия клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проблемы, связанные с мисселингом:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– подмена продукта**;</li> <li>– продажа сложных финансовых (структурных) продуктов неопытному инвестору либо продажа сложных инструментов под видом простых***.</li> </ul> </li> <li>• Проблемы, связанные с некачественной и (или) неполной информацией, введением в заблуждение</li> </ul>
Право на безопасный продукт	Право на обращение и защиту
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проблемы, связанные с взысканием задолженности.</li> <li>• Проблемы, связанные с хищением (пропажей) средств клиента.</li> <li>• Проблемы, связанные с идентификацией и обеспечением защиты персональных данных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проблемы, связанные с качеством обслуживания, нарушением сроков и (или) сумм выплат, нерассмотрением жалоб клиентов.</li> <li>• Проблемы с погашением кредитов, невозможностью получения возмещения по вкладам, натурального возмещения</li> </ul>

\* На основе подходов к защите прав и интересов потребителей, изложенных в резолюциях Генеральной Ассамблеи ООН (в частности, 70/186 «Защита прав потребителей»).

\*\* Например, заключение договора инвестиционного страхования жизни вместо банковского вклада.

\*\*\* Например, продажа облигаций зарубежных эмитентов.

Таким образом, проблемы, с которыми сталкиваются в настоящее время потребители финансовых услуг, связаны с недостаточным информированием их о свойствах продуктов; с безопасностью самого продукта для потребителя; с возможностью совершить осознанный свободный выбор продукта или его параметров; с качеством коммуникаций организации с клиентом, в том числе с качеством обслуживания. Дистанционный формат реализации финансовых продуктов (услуг) может стать причиной расширения спектра проблем, связанных с информированием потребителей о существенных условиях этих продуктов (услуг), а также о правилах их безопасного использования.

Остается актуальной и проблема предоставления финансовых услуг нелегальными участниками финансового рынка, в том числе иностранными организациями. Основные причины этого – непонимание потребителями статуса лиц, предлагающих услуги на финансовом рынке, а также рисков, связанных с приобретением предлагаемых ими услуг, заниженные требования к потребителям финансовых услуг, на первый взгляд более привлекательные условия предоставления услуг и прочее.

Решению проблем, связанных с нерациональным потребительским поведением, призваны способствовать мероприятия по повышению финансовой грамотности и информированности потребителей финансовых услуг (о которых пойдет речь в главе 3), направленные на просвещение потребителей, а также содействие формированию у них рациональных моделей потребления.

## ГЛАВА 2. СТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО НАДЗОРА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: ПРЕДПОСЫЛКИ И ТЕКУЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

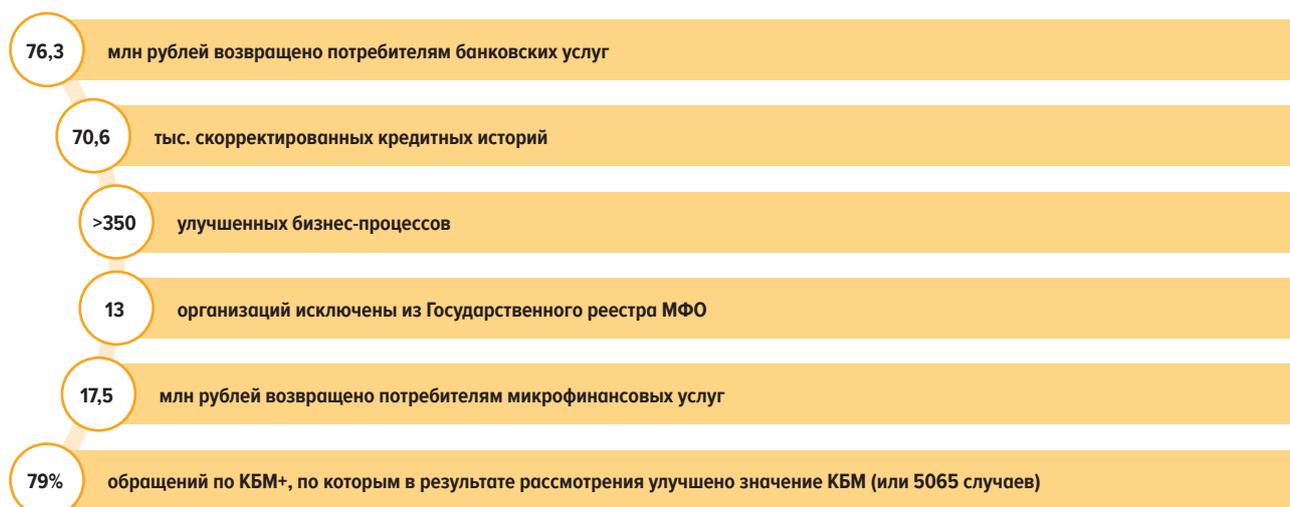
В рамках поведенческого надзора осуществляется деятельность:

- по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг и выявлению фактов нарушений финансовыми организациями законных прав и интересов граждан, а также фактов использования недобросовестных практик; по восстановлению нарушенных прав;
- по выявлению предпосылок для нарушений финансовыми организациями прав потребителей финансовых услуг и проведению превентивной работы с финансовыми организациями для внесения ими изменений в бизнес-процессы.

Некоторые обобщенные результаты реализации Банком России поведенческого надзора в разных сегментах финансового рынка в 2019 году представлены на рис. 2.

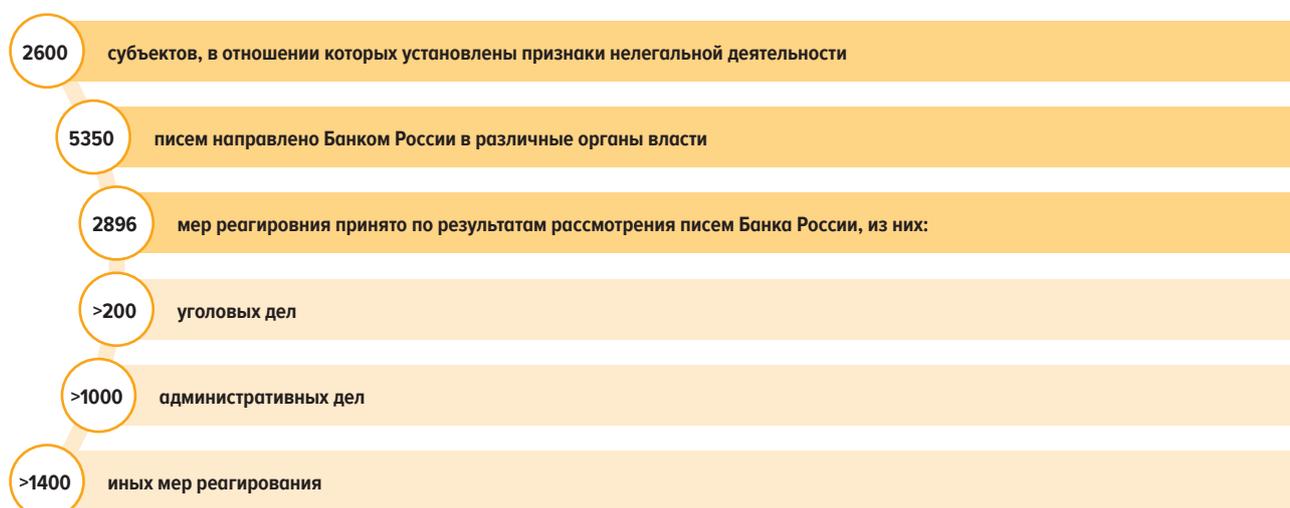
РЕЗУЛЬТАТЫ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО НАДЗОРА В 2019 ГОДУ

Рис. 2



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ НЕЛЕГАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 2019 ГОДУ

Рис. 3



Важным результатом поведенческого надзора является также выявление проблем в области регулирования финансового рынка и разработка мер по его совершенствованию<sup>1</sup> с сохранением баланса интересов сторон, не допускающего излишней регуляторной нагрузки на рынок и обеспечивающего защиту прав потребителей финансовых услуг.

В рамках работы по противодействию нелегальной деятельности Банком России также проводились мероприятия:

- по выявлению признаков нелегальной деятельности на финансовом рынке, а также факторов, способствующих распространению указанной деятельности;
- по межведомственному взаимодействию с правоохранительными органами и органами исполнительной власти.

Основным результатом работы в данном направлении является пресечение нелегальной деятельности. Для принятия соответствующих мер реагирования Банк России направляет в адрес различных государственных органов письма, содержащие информацию о выявленных лицах и интернет-проектах с признаками нелегальной деятельности.

В рамках работы по противодействию операциям, произведенным без согласия клиента с использованием электронных средств платежа, Банком России по заявлениям клиентов организаций кредитно-финансового сектора было направлено на снятие с делегирования 10 868 мошеннических доменов; 3928 сайтов в доменных зонах RU, SU и РФ, из которых снято с делегирования 2832 ресурса (72%). По иным доменным зонам были направлены сведения о 6940 сайтах, разделегировано 4228 ресурсов (61%).

В рамках взаимодействия с операторами связи по заявлениям клиентов в 2019 году Банк России инициировал блокировку 25 041 телефонного номера, которые использовались в противоправной деятельности (18 432 городских номера, 357 номеров с использованием 8-800, 6252 мобильных номера).

## 2.1. Работа с жалобами как инструмент помощи конкретному потребителю

Важнейшим источником информации о нарушениях и неприемлемых практиках в деятельности финансовых организаций являются обращения граждан. Рассмотрение обращений граждан в Банке России осуществляется в соответствии с требованиями, предусмотренными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На протяжении последних лет количество обращений, поступающих в Банк России, остается высоким, демонстрируя при этом тенденцию к сокращению, за исключением 2020 года, когда рост обращений был связан с пандемией коронавирусной инфекции и ограничительными мерами. Это связано, с одной стороны, с развитием каналов коммуникации Банка России с потребителями финансовых услуг, упрощением процедуры подачи жалобы и реализуемыми регулятором мероприятиями в области повышения финансовой грамотности, с другой – с расширением спектра используемых потребителями финансовых продуктов и услуг, повышением их доступности, а также готовностью потребителя к активным действиям по защите своих прав на финансовом рынке.

Отчеты о работе Банка России с обращениями граждан публикуются ежеквартально [на официальном сайте Банка России](#).

Информация об обращениях граждан в динамике за 2018–2019 годы в разрезе основных проблем по секторам финансового рынка представлена в Приложении 1. Ниже представлены обобщенные данные за указанный период, а также предварительные данные за 2020 год (по итогам 9 месяцев).

<sup>1</sup> Раздел [«Защита прав потребителей/Правовые акты»](#) официального сайта Банка России.

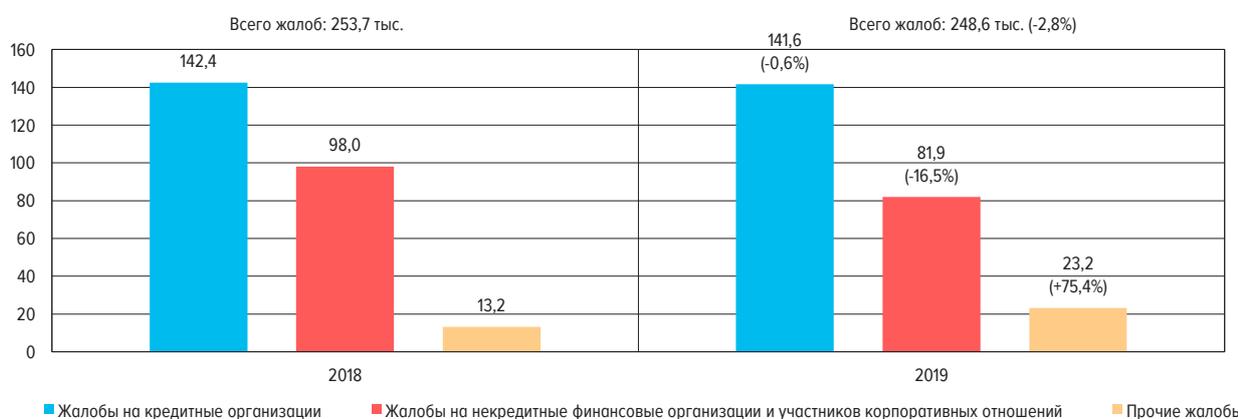
## Тенденции 2018–2019 годов

Более половины всех поступающих жалоб в указанный период касалась деятельности кредитных организаций, примерно треть жалоб – деятельности некредитных финансовых организаций и участников корпоративных отношений (рис. 4).

В 2019 году впервые с момента начала централизованной работы с жалобами (2015 год) количество жалоб, поступающих в Банк России, несколько сократилось на фоне роста почти всех финансовых рынков. Это является сигналом в пользу того, что реализация поведенческого надзора с одновременным ростом клиентоориентированности финансовых организаций начинает приносить первые позитивные для всех сторон результаты.

ДИНАМИКА ПОСТУПЛЕНИЯ ЖАЛОБ В 2018–2019 ГОДАХ\*

Рис. 4



\* В 2019 году для более полного отражения ситуации в сфере поведенческого надзора методика учета количества жалоб была уточнена: поскольку в одном письме потребителя могут содержаться претензии к нескольким поднадзорным организациям, такая жалоба учитывается как несколько. Для сопоставимости годовой динамики сведения о количестве поступивших в Банк России жалоб за 2018 год были пересмотрены по новой методике. В случае сохранения ранее действовавшей методики темп снижения количества жалоб был бы более существенным – на 5,4% (с 243,6 тыс. в 2018 году до 230,5 тыс. в 2019 году).

### Изменения в порядке рассмотрения обращений

С 1 июня 2019 года действует новый порядок урегулирования споров потребителей со страховыми организациями<sup>1</sup>, в соответствии с которым имущественные споры потребителей с участниками финансового рынка рассматривает Служба финансового уполномоченного. Информация о рассмотрении обращений в различных разрезах (по регионам, социально-демографическим характеристикам заявителей, услугам субъектов страхового рынка и другим) публикуется [на официальном сайте финансового уполномоченного](#)<sup>2</sup>. Банк России взаимодействует со Службой финансового уполномоченного для получения дополнительной информации о поступающих обращениях.

<sup>1</sup> С 1 января 2020 года действует также новый порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями.

<sup>2</sup> На официальном сайте финансового уполномоченного также размещается информация о порядке приема и рассмотрения обращений граждан, в том числе подробный алгоритм действий заявителя – от обращения в финансовую организацию до направления обращения финансовому уполномоченному и отслеживания хода его рассмотрения, а также разъяснения по наиболее часто задаваемым гражданами вопросам. На сайте представлена отчетность о деятельности Службы финансового уполномоченного, предусмотренная Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», за 2018 и 2019 годы.

Отдельную категорию жалоб составляют обращения на нелегальное предоставление финансовых услуг на финансовом рынке, в том числе с использованием различных незаконных схем.

За 2019 год в Банк России поступило 4,25 тыс. обращений граждан по тематикам противодействия нелегальной деятельности, в том числе касающиеся деятельности финансовых пирамид и иностранных организаций. Основная часть указанных обращений граждан была связана с признаками нелегальной деятельности при привлечении денежных средств от населения.

Порядка 10% поступивших обращений – с выдачей займов населению лицами, не имеющими права на осуществление данной деятельности.

Среди основных тем поступивших обращений граждан выделяются:

- обращения в отношении лиц, нелегально осуществляющих деятельность форекс-дилеров, а также лиц, действующих под видом оказания услуг на рынке форекс (порядка 38%);
- обращения в отношении организаций и проектов, имеющих признаки финансовых пирамид (более 35%).

В Банк России также поступают обращения по вопросам безопасности использования финансовых услуг. Абсолютное большинство таких обращений обрабатывается в Едином коммуникационном центре Банка России. Однако те, что имеют практическую ценность как источник оперативной информации для профильного подразделения – Департамента информационной безопасности (ДИБ), – поступают непосредственно туда. Эта информация используется при работе с организациями кредитно-финансовой сферы, а также для противодействия противоправной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий, направленной против клиентов финансовых организаций. Так, в 2019 году в ДИБ поступило 174 обращения. Из них 101 сообщение содержало данные об информационных ресурсах и телефонных номерах, с помощью которых осуществлялась противоправная деятельность в кредитно-финансовой сфере. В дальнейшем эти ресурсы и телефонные номера были заблокированы по инициативе Банка России.

### Тенденции 2020 года (предварительные итоги 9 месяцев)

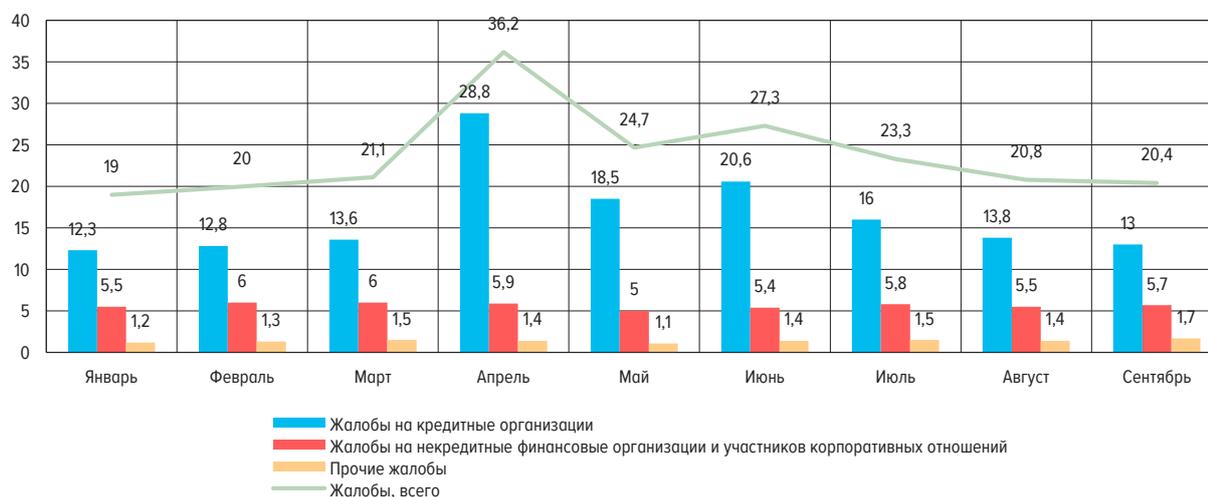
В январе-сентябре 2020 года количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 15,1% по сравнению с соответствующим периодом 2019 года и составило 212,8 тысячи. Такая динамика обусловлена прежде всего ростом количества жалоб на кредитные организации (на 41,5%), тогда как количество жалоб на некредитные финансовые организации за 9 месяцев 2020 года сократилось по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года на 23,9%.

После всплеска жалоб в апреле, обусловленного введением ограничений, направленных на предотвращение распространения коронавирусной инфекции, с мая в целом наблюдается тенденция к снижению, обусловленная реализацией мер поддержки потребителей финансовых услуг (рис. 5). В сентябре 2020 года поступило 20,4 тыс. жалоб, что примерно соответствует показателю за февраль 2020 года (20,0 тыс.).

По вопросам, связанным с пандемией коронавирусной инфекции, с марта по сентябрь 2020 года получена 31 тыс. жалоб по различным секторам финансового рынка. Стоит отме-

ДИНАМИКА ПОСТУПЛЕНИЯ ЖАЛОБ В 2020 ГОДУ

Рис. 5



титель, что число таких жалоб постепенно сокращается. Так, если в апреле поступило примерно 15 тыс. жалоб, в июне – 3,4 тыс., то в сентябре их число составило 1,2 тысячи. Такая динамика в значительной степени является результатом принятия оперативных мер, направленных на защиту граждан, оказавшихся в сложной ситуации из-за ограничительных мер, а также результатом активной разъяснительной работы по порядку применения кредитных каникул.

### **Организация работы с обращениями и развитие каналов взаимодействия с потребителями финансовых услуг**

В целях совершенствования работы по рассмотрению обращений с апреля 2019 года ведется учет рассмотренных обращений по параметру «Помощь заявителю» (табл. 2).

Эффективность помощи заявителям существенно различается по сегментам финансового рынка, что обусловлено спецификой поступающих обращений. Доля обращений, по которым Банк России оказал помощь заявителям или подсказал способ решения вопроса, колеблется от 84 до 96% по разным субъектам финансового рынка.

При работе с агрегированной информацией (не связанной с рассмотрением обращений конкретных заявителей) по обращениям в разрезе финансовых организаций, отдельных проблем и продуктов осуществляется комплекс мероприятий превентивного поведенческого надзора, включающий:

- запрос и анализ документов поднадзорной организации (включая формы типовых документов, внутренние правила и инструкции, методики, политики и прочие материалы, позволяющие оценить риски бизнес-процессов финансовой организации в поведенческой сфере);
- проведение контрольных мероприятий и визуальных осмотров;
- проведение рабочих встреч с руководством финансовых организаций;
- направление рекомендаций по устранению выявленных недостатков в процессах и документах;
- применение мер при выявлении нарушений в рамках установленных законодательством полномочий и контроль за их исполнением;
- издание информационных писем;
- взаимодействие с СРО по секторам финансового рынка, ассоциациями и профессиональными сообществами для обсуждения выявленных проблем и механизмов их решения.

Соответственно, по выявляемым проблемам Банк России реализует как точечные решения для оказания содействия в восстановлении нарушенных прав конкретных заявителей, так и применяет системные меры, направленные на предотвращение проблем.

УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ ПО ПАРАМЕТРУ «ПОМОЩЬ ЗАЯВИТЕЛЮ»

Табл. 2

Возможные значения	Критерии выбора значения
«Помогли в решении вопроса»	Применяется в случаях, если действия Банка России привели к восстановлению нарушенных прав заявителя, а равно в случае, если поднадзорная организация добровольно решила вопрос заявителя (в отсутствие нормативно установленных законодательством Российской Федерации обязанностей)
«Разъяснили способы решения вопроса»	Применяется в случае, если предоставленный ответ на обращение содержал разъяснения требований законодательства и (или) порядок действий заявителя в решении вопросов/проблем, изложенных в обращении. Как правило, речь идет о вопросах, относящихся к исключительной компетенции судов или финансового уполномоченного или же связанных с неправильным пониманием потребителем сути его проблемы
«Вне компетенции»	Применяется в случае, если обращение содержит вопросы вне компетенции Банка России

По обращениям потребителей финансовых услуг Банк России оказывает содействие в решении возникших у них проблем при взаимодействии с финансовыми организациями. При этом путем реализации мер превентивного надзора регулятор принимает меры, направленные на профилактику возникновения аналогичных проблем.

Единый коммуникационный центр Банка России призван обеспечить координацию процессов взаимодействия с различными категориями потребителей финансовых услуг через удобные для них каналы коммуникации: письменные обращения, поступающие на бумажных носителях, через Интернет-приемную Банка России, через телефонные звонки в колл-центр<sup>2</sup> и иные цифровые каналы.

#### «Жалоба как подарок»

Анализ поступающих обращений позволяет выявлять риски совершения поднадзорными организациями нарушений в сфере взаимоотношений с получателями финансовых услуг.

В связи с этим Банк России постоянно совершенствует каналы взаимодействия с потребителями финансовых услуг. Для этих целей был реализован в том числе проект «Жалоба как подарок», в рамках которого проводилась работа по переработке содержания ответов на обращения граждан (социализация) и повышению оперативности обработки информации, получаемой из жалоб.

Новым форматом взаимодействия Банка России с гражданами стало запущенное в 2020 году приложение «ЦБ онлайн», доступное для владельцев смартфонов с операционными системами iOS и Android. С помощью приложения гражданин может задать регулятору вопрос в чате о финансовых продуктах и услугах и получить ответ в режиме онлайн (круглосуточно); проверить банк, страховую или микрофинансовую компанию на наличие лицензии или присутствие в государственном реестре; получить информацию об услугах финансовой организации и найти на карте ее ближайший офис; оставить отзыв о работе банка, страховой, микрофинансовой компании, оценить качество предоставляемой ему услуги; ознакомиться с новостями и полезными материалами о финансах.

Постоянно совершенствуется процесс получения обратной связи от потребителей финансовых услуг по оценке качества предоставленных консультаций и результатов рассмотрения обращений (СМС-опрос, оценка звонка потребителем финансовых услуг). Расширение каналов взаимодействия и повышение качества обслуживания за счет введения единых стандартов работы привело к увеличению скорости получения информации, в том числе о недобросовестном поведении финансовых организаций, независимо от выбранного канала.

Таким образом, работа с обращениями направлена на повышение удовлетворенности потребителей качеством финансовых продуктов и процессом взаимодействия с финансовыми организациями, а следовательно – лояльности финансовому рынку.

## 2.2. Подходы к организации поведенческого надзора

Одной из общих тенденций совершенствования контрольно-надзорной деятельности в России, которая в полной мере согласуется и с зарубежными практиками, является внедрение риск-ориентированного подхода. Он предполагает снижение количества и интенсивности надзорных мероприятий в зонах деятельности финансовых организаций, где риск нарушений незначителен, и концентрацию усилий на наиболее проблемных направлениях.

Как свидетельствует зарубежный опыт, жалобы потребителей финансовых услуг являются одним из основных инструментов выявления рисков, поэтому данный источник информации используется всеми регуляторами при разработке моделей риск-ориентированного надзора.

<sup>2</sup> 20% от численности операторов колл-центра составляют лица с ограниченными возможностями, в том числе маломобильные граждане.

**Примеры подходов к построению риск-ориентированного поведенческого надзора:**

- **Южноафриканская республика.** При построении риск-профиля организации учитываются положение компании на рынке (доля рынка, целевые аудитории, продуктовые сегменты, каналы продаж и т.п.), жалобы и история взаимодействия с регулятором, а также ряд других аспектов ее деятельности. Риск-профиль визуализируется в виде шкалы из пяти зон – от красной до зеленой. К красной зоне относятся компании, контроль за поведенческими рисками в которых оценивается как слабый или отсутствующий, система управления поведением по отношению к потребителю отсутствует. В зеленую зону входят компании, в которых контроль за поведенческими рисками существенно превосходит средние показатели по рынку, продемонстрировано управление поведением по отношению к клиентам во всех элементах процесса и стратегии.
- **Испания.** Профиль риска представляет собой сочетание двух элементов, которые используются для классификации поднадзорных организаций: поведенческая категория (пять групп в соответствии со значимостью бизнеса организации) и поведенческий профиль (четыре группы в соответствии с «оценкой рискованного поведения»).
- **Бразилия.** Для выявления поднадзорных организаций с наибольшим потенциалом риска ежегодно разрабатывается матрица приоритетов из набора показателей, в которую входят также данные из жалоб клиентов. На ее основе создается рейтинг поднадзорных организаций и поддерживается ежегодное планирование поведенческого надзора.

Банк России в настоящее время также реализует риск-профилерование поднадзорных организаций в поведенческой сфере, в основе которого лежит анализ динамики поступления в Банк России жалоб на деятельность поднадзорных организаций.

Методология предусматривает присвоение поднадзорной организации одного из поведенческих риск-профилей (табл. 3), которые определяются на основе расчетных показателей (сигнальных индикаторов). В ряде случаев также учитывается иная информация, значимая для целей надзора. Сигнальный индикатор является основным показателем поведенческого надзора, отражающим сравнительную частоту поступления в Банк России жалоб в отношении поднадзорной организации в расчете на 1 тыс. единиц клиентской базы (договоров/клиентов).

С целью объективного расчета сигнальных индикаторов могут быть исключены обращения, поступившие в результате недобросовестных действий юридических или физических лиц (при наличии такой информации). Примером таких жалоб могут выступать жалобы массового характера аналогичного или идентичного содержания, в том числе направленные с одного IP-адреса, содержащие сведения о несуществующих почтовых адресах и т.п. Кроме того, при риск-профилерации планируется учитывать параметр обоснованности<sup>3</sup> жалоб для придания таким жалобам большего веса в общих показателях.

ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ РИСК-ПРОФИЛИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Табл. 3

Риск-профиль	Описание
Зеленый	Потребительские риски минимальны
Желтый	Наличие потребительских рисков, которые в перспективе могут привести к нарушению прав и законных интересов потребителей финансовых услуг
Оранжевый	Наличие существенных потребительских рисков, реализация которых приводит к массовому нарушению прав и законных интересов потребителей финансовых услуг
Красный	Наличие в деятельности поднадзорной организации нарушений, которые являются основаниями для рассмотрения вопроса о применении мер, направленных на прекращение (приостановление) доступа поднадзорной организации на финансовый рынок, назначение временной администрации

<sup>3</sup> Обоснованными признаются жалобы на действия финансовых организаций, по которым факты нарушения прав потребителей финансовых услуг установлены Банком России в процессе их рассмотрения или признаны самой финансовой организацией по факту направления ей запроса.

В зависимости от присвоенного поднадзорной организации поведенческого риск-профиля и размера поднадзорной организации (ее категории)<sup>4</sup> определяется интенсивность проводимых надзорных мероприятий (режим поведенческого надзора).

В ближайшей перспективе предполагается расширить перечень источников информации, включая в модель оценки также материалы СМИ, социальных сетей и других открытых источников. Кроме того, совершенствование риск-ориентированного подхода к поведенческому надзору предполагает смещение акцентов с анализа уже выявленных фактов нарушений законодательства или использования финансовыми организациями неприемлемых практик – к поиску и анализу предпосылок потребительских рисков в деятельности финансовой организации.

Для развития данного направления планируется провести описание и анализ моделей поведения финансовых организаций на основе факторов, которые оказывают влияние на деятельность финансовой организации в поведенческой сфере, сформировать мотивированное суждение о вероятности реализации потребительских рисков и причинах их возникновения.

### 2.3. Основные мероприятия в рамках поведенческого регулирования

За период с 2018 года по текущий момент при активном участии Банка России принят ряд мер в области поведенческого регулирования, которые направлены на обеспечение прав потребителей на финансовом рынке.

#### За указанный период реализованы следующие меры:

- При участии Банка России разработаны законы, а также изданы указания Банка России, направленные на упрощение ряда процедур, снижение рисков, а также предусматривающие дополнительные меры защиты прав потребителей при получении и использовании финансовых продуктов.
- Выпущены информационные письма, содержащие рекомендации участникам финансового рынка по взаимодействию с потребителями финансовых услуг, в частности по повышению качества их информирования.
- Приняты указания в сфере саморегулирования финансовых организаций и утверждены базовые стандарты СРО защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, в которых сформулированы ключевые требования к качеству информирования потребителя, глубине раскрытия информации, введению обязательных разъяснительных процедур (welcome call), созданию внутренних и внешних контрольных процедур за качеством работы с потребителем и т.п.
- Разработаны меры оперативного реагирования, связанные с распространением коронавирусной инфекции, направленные на оказание помощи потребителям финансовых услуг, оказавшимся в сложной ситуации из-за ограничений, связанных с предотвращением распространения коронавирусной инфекции.

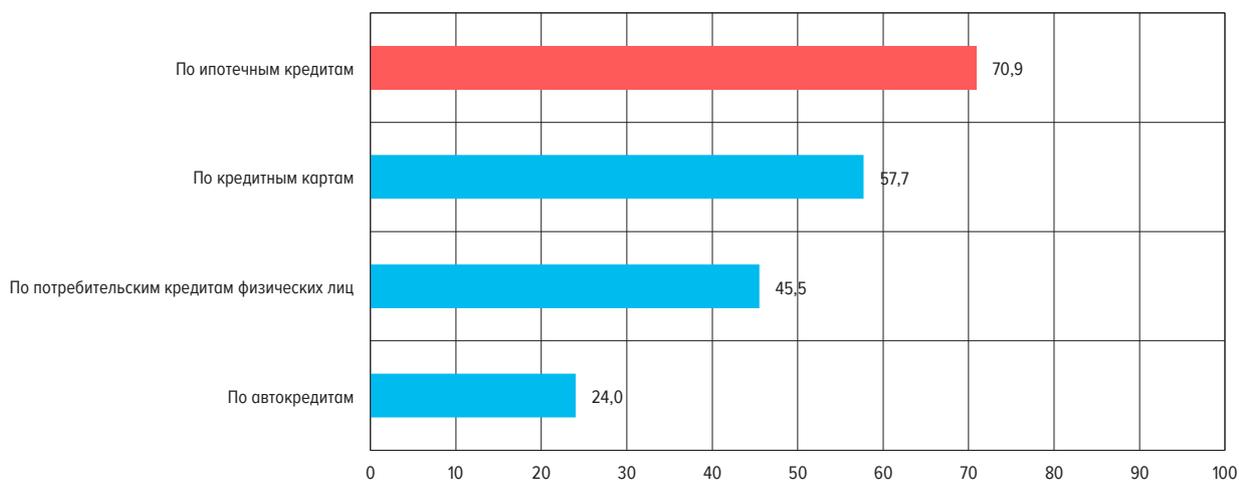
Подробный перечень и содержание перечисленных мер представлены в Приложении 2.

Помимо системного совершенствования регулирования в целях повышения клиентоориентированности субъектов финансового рынка, важное место в деятельности Банка России занимает принятие оперативных мер, направленных на поддержку и защиту потребителей финансовых услуг при возникновении кризисных явлений в экономике в целом и на финансовом рынке в частности.

<sup>4</sup> Крупная и (или) системно значимая, средняя и малая организация.

ДОЛЯ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ БАНКАМИ ОБРАЩЕНИЙ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КРЕДИТНЫХ КАНИКУЛ  
(ОТ ЧИСЛА РАССМОТРЕННЫХ)  
(%)

Рис. 6



Начиная с 20 марта 2020 года Банк России на еженедельной основе осуществляет мониторинг реструктуризации кредитов, выданных банками физическим лицам и субъектам малого и среднего предпринимательства<sup>5</sup>.

Такая реструктуризация может проводиться в форме предоставления заемщикам кредитных каникул (Закон № 106-ФЗ<sup>6</sup>), ипотечных каникул (Закон № 353-ФЗ<sup>7</sup> (в редакции Закона № 76-ФЗ<sup>8</sup>)), а также в рамках иных, в том числе собственных, программ кредитных организаций. Мониторинг показал, что предусмотренные меры оказались крайне актуальными и востребованными.

С обращениями об изменении условий кредитного договора в период с 20.03.2020 по 07.10.2020 обратилось 2876,7 тыс. граждан, по примерно 61% подобных обращений банками было принято положительное решение. Около 14% всех обращений заемщиков в банки касается предоставления кредитных каникул.

В рамках требований кредитных каникул чаще всего банки удовлетворяют обращения заемщиков о реструктуризации ипотечных кредитов (рис. 6).

В целом за рассматриваемый период банками была проведена реструктуризация кредитных договоров гражданам на общую сумму свыше 778 млрд рублей.

Принятые Банком России меры позволили не только оказать поддержку населению, но и предупредить о рисках материального ущерба от действий злоумышленников в условиях перестройки повседневной экономической активности граждан и операционной деятельности предприятий в период пандемии. В период ввода ограничений Банк России зафиксировал активизацию злоумышленников, представляющих собой сотрудников государственных структур, в чьем ведении находятся вопросы поддержки бизнеса и социальной сферы. Наиболее эффективным инструментом введения граждан в заблуждение с целью совершения мошеннических действий по-прежнему является социальная инженерия, основные каналы ее «доставки» – мо-

<sup>5</sup> Оперативная информация – бюллетень «Динамика реструктуризации кредитов населения и бизнеса» – размещается на официальном сайте Банка России в разделе «[Финансовые рынки/Банковский сектор/Аналитика](#)».

<sup>6</sup> Федеральный закон от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

<sup>7</sup> Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

<sup>8</sup> Федеральный закон от 01.05.2019 № 76-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком – физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика».

бильное мошенничество и фишинговые сайты, в том числе сайты и звонки от имени указанных организаций, рост которых был зафиксирован в начале пандемии. Таким образом, своевременное и максимально подробное информирование граждан и бизнеса об актуальных рисках и реализуемых государством мерах поддержки и способах ее получения (в том числе со стороны организаций кредитно-финансовой сферы) в период противоэпидемических ограничений направило действия нуждавшихся в улучшении финансового положения граждан в правильном направлении.

Кроме того, в рамках противодействия нелегальной деятельности на финансовом рынке в период пандемии были выявлены схемы, связанные с ситуацией вокруг коронавирусной инфекции. Выявлены субъекты, имеющие признаки финансовых пирамид, предлагающие инвестиции с высокой доходностью в производство медицинских масок либо доход от продажи медицинских товаров и антисептических средств в период высокого спроса на данные виды товаров. Банком России проводятся мероприятия по инициированию мер реагирования на такие случаи.

Банк России также осуществляет следующие мероприятия, оказывающие влияние на защиту прав потребителей финансовых услуг и инвесторов на финансовом рынке:

1. **Развитие механизмов дестимулирования недобросовестного поведения на финансовом рынке.** С целью защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов продолжается работа по совершенствованию процессов выявления и пресечения злоупотреблений на российских организованных торгах в форме неправомерного использования инсайдерской информации и манипулирования рынком, а также противодействия нелегальной деятельности на финансовом рынке. Развивается Ситуационный центр мониторинга биржевых торгов. Функционирует территориальная модель противодействия нелегальной деятельности на финансовом рынке, позволяющая выявлять такую деятельность на всей территории Российской Федерации и обеспечивающая информирование компетентных органов государственной власти о выявленных признаках нелегальной деятельности для ее пресечения. При участии Банка России ведется работа над реализацией принципов неотвратимости наказания и его соразмерности совершенным противоправным деяниям. Так, Банк России участвует в работе по внесению изменений в законодательство Российской Федерации, направленных на ужесточение ответственности за осуществление деятельности нелегальных кредиторов. В целях оперативного пресечения нелегальной деятельности на финансовом рынке внедряется механизм внесудебной блокировки соответствующих сайтов в сети Интернет.
2. **Формирование подходов к регулированию и надзору за трансграничным предоставлением финансовых услуг.** В связи с повышением доступности для российских граждан финансовых услуг, предлагаемых иностранными компаниями, Банк России уделяет внимание определению подходов к регулированию и надзору за предложением таких услуг на российском финансовом рынке. Для российского регулятора важно соблюдение баланса интересов между развитием российского финансового рынка (в том числе за счет улучшения ассортимента и качества предлагаемых финансовых услуг) и должным уровнем защиты прав потребителей. Для этого Банк России сотрудничает с иностранными регуляторами, стремится к регулярному взаимодействию в рамках Многостороннего меморандума о взаимопонимании IOSCO и двухсторонних соглашений.
3. **Повышение эффективности системы внутреннего контроля в финансовых организациях.** Банк России ведет работу по совершенствованию системы внутреннего контроля в финансовых организациях, в том числе развивая соответствующее регулирование. В рамках такой работы, помимо прочего, уделяется внимание популяризации практики создания в финансовых организациях системы информирования о противоправных и неэтичных действиях сотрудников или членов органов управления такой организации.

## ГЛАВА 3. ПЛАНЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### 3.1. Совершенствование процесса рассмотрения обращений

Значительное количество ежегодно поступающих в Банк России обращений требует постоянного совершенствования подходов к их рассмотрению в целях повышения эффективности и оперативности оказания содействия потребителям финансовых услуг в защите их прав.

Зарубежная практика, в частности опыт Великобритании, Канады, Австралии и Ирландии, демонстрирует, что в ходе рассмотрения обращений регулятор уделяет более пристальное внимание системным рискам, связанным как со сферой защиты прав потребителей, так и с функционированием финансового рынка в целом.

#### Выборочный зарубежный опыт организации процесса рассмотрения жалоб клиентов

**Великобритания.** Управление по финансовому надзору (Financial Conduct Authority, FCA) не вмешивается в процесс рассмотрения обращений, который включает в себя три уровня: 1) финансовую организацию; 2) Службу финансового омбудсмена; 3) суд. Прежде чем обратиться в Службу финансового омбудсмена, потребитель (его представитель) обязан направить свою претензию непосредственно в финансовую организацию. Это возможно сделать через электронную платформу работы с жалобами, которую администрирует регулятор финансового рынка. Если финансовая организация не отвечает в письменном виде на обращение в течение установленного срока или не удовлетворяет требования клиента, потребитель имеет право обратиться в Службу финансового омбудсмена. В случае несогласия потребителя с итогами рассмотрения его обращения финансовым омбудсменом [он может обратиться в суд](#).

**Канада.** Порядок рассмотрения обращений обязывает финансовые организации самостоятельно рассматривать обращения потребителей. Такой порядок включает в себя минимум два уровня: уровень менеджера, заключившего договор, и уровень внутреннего омбудсмена финансовой организации. Если потребитель не удовлетворен рассмотрением своего обращения, он может обратиться к третьей стороне – например, в Независимый орган подачи жалоб, членом которой является финансовая организация. Решения органа носят рекомендательный характер. Данная услуга является бесплатной и доступна любому лицу или малому бизнесу. [Финансовое агентство по защите потребителей Канады](#) (Financial Consumer Agency of Canada, FCAC) принимает жалобы потребителей для мониторинга системных проблем на финансовом рынке, а также надзора за поведением компаний. При этом FCAC не занимается рассмотрением конкретных обращений, однако реализует контроль над процессом рассмотрения обращений самой финансовой организацией.

**Австралия.** Процесс урегулирования жалобы начинается с подачи потребителем обращения в финансовую организацию. В случае если финансовая организация не отвечает на обращение или потребитель не удовлетворен ответом, жалоба направляется в организацию повторно, но уже в официальном виде. Если претензия потребителя остается неурегулированной, он вправе обратиться к независимой схеме подачи жалоб. Надзором за поведением компаний в Австралии занимается Австралийская комиссия по инвестициям и ценным бумагам (Australian Securities and Investments Commission, ASIC). При этом ASIC не урегулирует индивидуальные претензии потребителя к финансовой организации, а решает [задачи системного характера](#) в отношениях между финансовыми организациями и потребителями их услуг.

**Ирландия.** Согласно существующему порядку, потребитель сначала направляет свою жалобу непосредственно в финансовую организацию. В соответствии с Кодексом защиты прав потребителей (Consumer Protection Code) каждая финансовая организация должна осуществлять процедуру рассмотрения обращений. Если потребитель остается не удовлетворен ответом финансовой организации, то он имеет право направить свою жалобу [Омбудсмену по финансовым услугам и пенсиям](#) (Financial Services and Pensions Ombudsman FSPO), который является предусмотренным законом независимым органом. FSPO рассматривает жалобы на организации, предоставляющие финансовые услуги. Центральный банк Ирландии не рассматривает индивидуальные жалобы, но может принять решение расследовать серьезные или системные жалобы общего характера на регулируемых поставщиков финансовых услуг.

Схожие подходы к реализации надзора за финансовыми организациями в рамках рассмотрения обращений осуществляются также регуляторами других европейских стран.

Таким образом, в зарубежной практике обязательным этапом урегулирования конфликта между потребителем и финансовой организацией является рассмотрение претензии самой организацией. Механизм медиации и/или надзорного реагирования используется только в случае, если потребитель не удовлетворен решением финансовой организации (тематики конфликтов, решение которых находится в сфере медиации, зависят от регулирования в конкретной стране и могут различаться). При этом регулятор осуществляет надзор в поведенческой сфере на системном уровне, а также агрегирует и учитывает статистическую информацию о работе с претензиями клиентов участников финансового рынка.

Отдельного рассмотрения заслуживает опыт США в части раскрытия информации о жалобах граждан на деятельность финансовых организаций.

### Опыт США

В США существует орган – [Бюро финансовой защиты потребителей](#) (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB), на информационном ресурсе которого потребитель может подать жалобу на финансовую организацию, которая будет передана организации для урегулирования. Как правило, ответ предоставляется в течение 15 дней (по данным сайта CFPB, в 97% случаев ответ предоставляется своевременно).

На этом же ресурсе ведется [база данных жалоб потребителей](#) (в обезличенном виде, без возможности получения персональных данных потребителей), позволяющая получить данные о жалобах по периодам, в разрезе финансовых продуктов, финансовых организаций, по возникшим проблемам и ряду других параметров. В случае согласия потребителя в базе данных размещается описание его проблемы. База содержит информацию о том, предоставила ли компания ответ в срок или нет, каким образом закрыто обращение (при этом финансовая организация может разместить публичный ответ, что является необязательным).

Жалобы публикуются после того, как финансовая организация ответит, подтверждая наличие договорных отношений с потребителем, или через 15 дней, в зависимости от того, что наступит раньше.

CFPB использует данные о жалобах в целях:

- предоставления информации иным государственным органам, а также подготовки отчета Конгрессу;
- анализа информации, содержащейся в жалобах, для использования в надзорной деятельности, а также деятельности по совершенствованию регулирования;
- информирования потребителей о проблемах и эффективности взаимодействия финансовых организаций с потребителями по их урегулированию.

При этом CFPB предупреждает пользователей базы о том, что не проводит проверку по изложенным потребителями претензиям, которые следует рассматривать как мнения, но не факты. Кроме того, при анализе количества жалоб на ту или иную организацию следует учитывать ее размеры и долю рынка, а также принимать во внимание, что жалобы не отражают статистически опыт всех потребителей финансовых услуг.

Тем не менее открытая публикация информации о жалобах на деятельность финансовых организаций, о качестве и своевременности урегулирования ими проблем потребителей является стимулом к повышению клиентоориентированности бизнеса.

Приведенный выше опыт представляется крайне интересным с точки зрения его учета в российской практике.

Большой объем поступающих в Банк России обращений обусловил необходимость совершенствования процесса работы с ними.

### Мероприятия по совершенствованию процесса рассмотрения обращений включают:

- централизацию приема и обработки обращений;
- формирование единой базы данных по обращениям;
- обеспечение качественной аналитической поддержки процесса рассмотрения обращений.

С 2016 года в Банке России реализуется принцип «единого окна» при обработке обращений, поступающих в Банк России из разных регионов и по разным каналам. Для централизованной обработки обращений внедрен единый коммуникационный центр на базе Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, позволяющий всем участникам процесса рассмотрения обращений в Банке России работать в одной среде вне зависимости от региона поступления обращения по единой методологии, обеспечивать оперативность рассмотрения обращений.

Кроме того, централизованное рассмотрение обращений позволяет обеспечить качественные аналитические данные, используемые не только при работе с обращениями, но и для получения информации по проблемам финансового рынка для целей надзора. Установлено, что многие проблемы, с которыми потребители финансовых услуг обращаются в Банк России, затрагивают более одного сектора финансового рынка, поэтому их целесообразно рассматривать в комплексе, выявляя причинно-следственные связи их возникновения.

Централизация работы с обращениями позволяет получить детализированную информацию по возникающим у потребителей финансовых услуг проблемам в разрезе поднадзорных организаций. Эта информация является основой для расчетов поведенческих риск-профилей участников финансового рынка, а также позволяет выделить тематики обращений для целей надзора.

### Создание института финансового уполномоченного

3 сентября 2018 года вступил в силу Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ). Институт финансового уполномоченного предполагает наличие независимого должностного лица, рассматривающего в досудебном порядке споры имущественного характера между потребителями финансовых услуг (гражданами или лицами, к которым перешли права граждан по договору с финансовой организацией) и финансовыми организациями.

В соответствии с Законом № 123-ФЗ финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера<sup>1</sup>, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги. Финансовый уполномоченный рассматривает требования потребителей финансовых услуг в срок, не превышающий 15 рабочих дней<sup>2</sup> (который может быть продлен для проведения экспертизы на 10 рабочих дней). Решение финансового уполномоченного обязательно для исполнения сторон.

Функционирование института финансового уполномоченного призвано сократить число судебных споров, радикально упростить процедуру спора гражданина с финансовыми организациями, сделав ее бесплатной для гражданина и сократив сроки на рассмотрение спора, что в результате будет способствовать снижению нагрузки на судебную систему и повышению уровня защиты прав потребителей финансовых услуг в целом.

В качестве обязательного досудебного элемента рассмотрения жалоб клиентов на нарушения условий договоров или ненадлежащее исполнение договоров институт финансового уполномоченного с 01.06.2019 начал функционировать для сегментов ОСАГО, каско и ДСАГО;

<sup>1</sup> Если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тыс. рублей либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

<sup>2</sup> Указанный срок рассмотрения применяется, если обращение подано потребителем финансовых услуг. Если обращение подается иным лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, то срок рассмотрения обращения увеличивается до 30 рабочих дней.

с 28.11.2019 – для страховых организаций, осуществляющих иные виды страхования (кроме ОМС); с 01.01.2020 – для микрофинансовых организаций; с 01.01.2021 – для КПК, ломбардов, кредитных организаций, НПФ. Вместе с тем с 03.12.2018 финансовые организации могут в добровольном порядке взаимодействовать с финансовым уполномоченным.

### **Изучение опыта функционирования института информаторов**

В ряде зарубежных стран устанавливается приоритет первоначального рассмотрения финансовыми организациями сообщений информаторов, располагающих в силу служебных обязанностей или по иному основанию информацией о фактических либо потенциальных нарушениях законодательства, в том числе в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов на финансовом рынке.

Так, первоначально сведения о признаках правонарушения должны быть переданы информаторами ответственному за прием таких сообщений сотруднику (структурному подразделению) организации посредством специализированного канала связи, предусматривающего также возможность анонимного информирования. Организация обязана провести проверку изложенных в сообщении фактов и представить отчет об ее итогах регулятору и информатору. В случае если лицо обоснованно полагает, что внутреннее информирование приведет к ответным репрессивным мерам либо противодействию расследованию, то оно может передать информацию по внешним каналам компетентным государственным органам. В ситуации, когда информатору не поступает обратная связь о результатах рассмотрения сведений, изложенных в сообщении, в установленный период ни от финансовой организации, ни от регулятора, он может передать такую информацию в средства массовой информации, сохранив при этом право на защиту.

### **Европейский союз**

В соответствии с Директивой Европейского парламента и Совета Европейского союза № 2018/0106 (COD) «О защите лиц, сообщающих о нарушениях законодательства Европейского союза» (Directive of the European Parliament and of the Council on the protection of persons reporting on breaches of Union law) все предприятия на территории ЕС с численностью персонала от 50 человек вне зависимости от характера деятельности должны создать к сентябрю 2023 года внутренние каналы связи для обеспечения возможности сотрудников информировать обо всех ставших им известными фактах правонарушений, а также предусматривающих возможность обратной связи. В организациях также должен быть создан механизм рассмотрения поступающих сообщений и принятия мер реагирования. Лицам, сообщающим о правонарушениях, предоставляется защита от несправедливого отношения в связи с указанными действиями.

### **США**

В соответствии с разделом 21F Закона США «О торговле ценными бумагами» 1934 года (Securities Exchange Act) одним из критериев, которым должно соответствовать лицо, чтобы считаться информатором Комиссии по ценным бумагам и биржам США (U. S. Securities and Exchange Commission) и иметь право на вознаграждение, является предоставление информации, которая ведет к успешному расследованию дела. Одним из признаков данного критерия является предоставление аналогичной информации юридическому подразделению или подразделению комплаенс организации, о противоправных действиях сотрудников или членов органов управления которой сообщает информатор.

В настоящее время Банк России также апробирует аналогичный механизм в целях повышения эффективности борьбы с недобросовестными практиками на финансовом рынке.

Мероприятия по совершенствованию процесса работы с жалобами на деятельность финансовых организаций призваны повысить эффективность защиты прав потребителей на финансовом рынке, их удовлетворенность от взаимодействия с поднадзорными организациями, обеспечить прозрачность претензий потребителей для финансовых организаций к их деятельности и возможность устранять недостатки в бизнес-процессах.

## 3.2. Обеспечение соответствия финансовых продуктов потребностям потребителей финансовых услуг, принципам добросовестной конкуренции и качественного информирования потребителя финансовых услуг

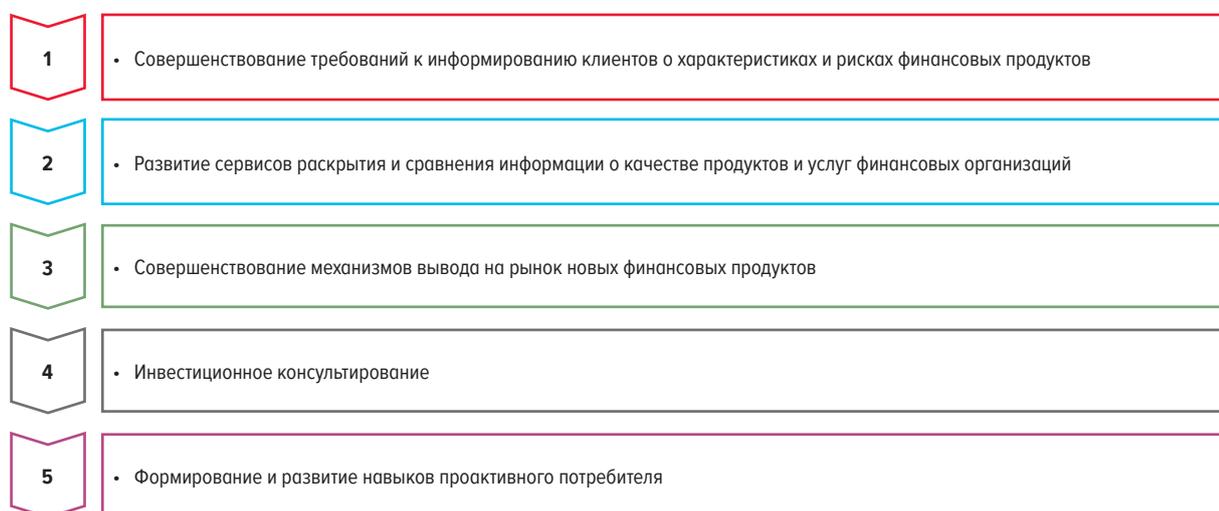
Анализ возникающих у потребителей проблем при взаимодействии с финансовыми организациями и использовании финансовых продуктов (услуг) показал, что значительная их часть обусловлена как несоответствием содержания продукта потребностям и ожиданиям потребителей, так и неполным либо некачественным информированием о содержании, свойствах и рисках соответствующих продуктов (услуг).

Зачастую потребитель при выборе финансового продукта ориентируется или на рекламные материалы, основной акцент в которых всегда делается на наиболее выигрышных характеристиках продукта без раскрытия значимых нюансов, способных повлиять на выбор потребителя, или на рекомендации сотрудников финансовых организаций, напрямую заинтересованных в продажах определенных продуктов для выполнения установленных в организации показателей и получения стимулирующих выплат. Таким образом, потребитель не располагает достаточной информацией, опытом и знаниями для адекватной оценки полезности и рисков финансовых продуктов, а процесс сравнения условий затруднен разнородностью информации об аналогичных финансовых продуктах, предлагаемых разными финансовыми организациями.

В связи с этим Банк России в настоящее время прорабатывает мероприятия по ряду направлений (рис. 7), призванные защитить потребителя от некачественных финансовых продуктов и недобросовестного информирования.

НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ СООТВЕТСТВИЯ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ ПОТРЕБНОСТЯМ КЛИЕНТОВ

Рис. 7



### Определение требований к информированию потребителей финансовых услуг о содержании финансовых продуктов

Для выработки подходов к информированию клиентов финансовых организаций Банк России проанализировал зарубежный опыт регулирования в области раскрытия информации о финансовых продуктах (услугах) в форме ключевого информационного документа (КИД; key information document, KID).

### Зарубежный опыт раскрытия информации в форме KID

В Европейском союзе требование о раскрытии краткой информации о сущности финансового продукта, его основных рисках в форме KID предусмотрено для структурных продуктов согласно Регламенту о KID для розничных и страховых пакетных инвестиционных продуктов (packaged retail and insurance-based investment products, PRIIP)<sup>1</sup>. Составление KID позволяет потребителям финансовых услуг на всей территории Европейского союза сравнивать различные продукты: страховые инвестиционные продукты, продукты инвестиционных фондов и прочие инвестиционные продукты. KID должны содержать как общую информацию (о продукте, об эмитенте), так и структурированное описание продукта, его рисков, возможных издержек и прочую значимую для потребителя информацию. Вся информация, содержащаяся в KID, должна быть представлена в стандартной форме независимо от типа инвестиционного продукта. Организация должна обновлять KID каждый раз, когда происходят события, которые приводят к изменению информации в KID, но не реже одного раза в 12 месяцев.

Практика применения ключевого информационного документа получила широкое распространение в зарубежных странах<sup>2</sup>. KID представляет собой часть преддоговорной информации, которая должна быть точной, не вводящей в заблуждение потребителей финансовых услуг, а также соответствовать договорным документам и условиям соответствующего финансового продукта. Рекомендуемый формат документа будет способствовать облегчению возможности сравнения различных финансовых продуктов.

<sup>1</sup> Регламент Европейского парламента и Европейского совета о розничных и страховых структурированных инвестиционных продуктах (Regulation on key information documents for packaged retail and insurance-based investment products). Официальный сайт Европейского союза, законодательство Европейского союза, [Регламент № 1286/2014](#).

<sup>2</sup> Регламент ЕС № 1286/2014 «О ключевой информации, предоставляемой в отношении структурных и страховых инвестиционных продуктов» устанавливает единые правила, касающиеся формы и содержания ключевой информации, которая должна быть предоставлена поставщиком структурных и страховых инвестиционных продуктов. Регламент устанавливает требования к формату и содержанию KID.

В настоящее время разработаны предложения по совершенствованию правил продаж инвестиционных продуктов и инструментов в Российской Федерации, которые размещены в форме [доклада для общественных консультаций](#) на официальном сайте Банка России.

Наиболее актуальной разработкой КИД является для тех продуктов, которые сложны для понимания. Именно надлежащее информирование должно обеспечить возможность осознанного выбора с принятием потребителем решения, результаты которого будут соответствовать его ожиданиям.

Помимо вопроса унификации форм раскрытия информации в виде КИД, [ряд зарубежных регуляторов](#) изучает также проблему специализированного раскрытия информации о продуктах, учитывающего личностные особенности потребителей финансовых услуг, различный уровень их финансовой грамотности и опыт использования финансовых продуктов. Эти исследования показывают, что эффективность раскрытия информации зависит от ее формы, от индивида, которому она адресована, и контекста, в котором принимается финансовое решение.

Упрощенные формы раскрытия информации о наиболее существенных свойствах продукта (в частности, различных сборах и штрафах), в том числе с использованием инфографики, особенно актуальны для продуктов, востребованных у людей с низким уровнем дохода, не имеющих доступа или имеющих ограниченный доступ к базовым финансовым сервисам (открытие счета, взятие кредита и др.), поскольку зачастую недостаточный уровень их финансовой грамотности требует использования более наглядных инструментов донесения информации и адаптированных текстов. Представляется, что такой способ донесения информации может быть удобен для широкого круга потребителей финансовых услуг.

## Развитие сервисов раскрытия и сравнения информации о финансовых продуктах

Одним из инструментов раскрытия информации являются интернет-ресурсы, позволяющие сравнивать информацию об условиях реализации продуктов различными финансовыми организациями.

### Опыт Португалии

Европейское регулирование содержит требование о наличии как минимум одного сайта, где потребитель может бесплатно сравнивать комиссии (иные сборы) различных платежных институтов (EU Payment account directive).

В Португалии действует правило обязательного публичного раскрытия информации о взимаемых комиссиях за разные виды платежных услуг. Банк Португалии 1 октября 2018 года запустил сайт для сопоставления банковских комиссий и обеспечивает его работу (Direct-Law № 107/2017 of 30/08/2017). Веб-ресурс позволяет сравнивать платежные услуги по различным параметрам, на сайте также размещается информация о каналах предоставления услуги, глоссарий и часто задаваемые вопросы, сведения о кредитных продуктах и прочее. Сайт помогает потребителю сделать наиболее подходящий для него выбор. Кроме того, все финансовые организации предоставляют Центральному банку Португалии отчетность, содержащую размер максимальной платы по более чем 90 видам комиссий/сборов за предоставление финансовых услуг. В случае изменения размера комиссий/сборов организация обязана уведомить Банк Португалии и публично раскрыть информацию об этом не позднее чем за 5 дней до вступления изменения в силу. Центральный банк Португалии проверяет, соответствует ли сообщенная информация действующему преискуранту организации и нормативным требованиям.

В целом развитие технологий дистанционного продвижения и продажи финансовых продуктов создает объективные предпосылки для расширения использования различных сервисов и программ, работающих на основе специальных алгоритмов и позволяющих анализировать рынок в поисках лучших предложений с минимальным вмешательством человека.

Так, развитие электронных платформ, как ожидается, будет способствовать:

- повышению доступности различных финансовых продуктов для граждан, в том числе облегчению выхода на рынок новых поставщиков финансовых услуг (новых продуктов), в случаях, когда финансовая организация не зависит от бюджета вывода на рынок нового продукта, а может предложить его через единую универсальную платформу;
- усилению конкуренции на финансовом рынке за счет подключения региональных финансовых организаций, услуги которых станут доступны потенциальным клиентам вне зависимости от наличия или отсутствия филиальной сети данных организаций в регионе проживания клиента;
- совершенствованию процессов взаимодействия между поставщиком и потребителем финансового продукта, повышению скорости и удобства совершения транзакций;
- обеспечению прозрачности и оперативности получения достоверной информации о финансовых продуктах и имеющихся обязательствах финансовых организаций перед клиентами.

В этих условиях особую значимость приобретает качество и полнота раскрытия информации о продуктах и услугах, рисках и особенностях их использования (со стороны финансовых организаций), а также внимательность и осмотрительность при выборе финансового продукта (со стороны потребителя).

Важное значение приобретает стандартизация описания продуктов и услуг в целях алгоритмизации их сопоставления различными сервисами.

Одним из проектов Банка России, который позволит решить данную задачу, является «Маркетплейс». Цель проекта – организация системы дистанционной розничной дистрибуции финансовых продуктов (услуг) и регистрации финансовых сделок. Продуктовый ассортимент бу-

дет включать банковские вклады, государственные и корпоративные облигации, паи паевых инвестиционных фондов (ПИФ), ОСАГО и ипотечные кредиты. В перспективе он может быть расширен за счет иных кредитных, страховых, инвестиционных и прочих финансовых продуктов. Данная система позволит также снизить порог входа на рынок новым инновационным продуктам и услугам.

Еще одним инструментом информирования потребителей финансовых услуг, используемым в практике зарубежных регуляторов, является публикация данных исследований о различных аспектах деятельности и качестве сервисов, предоставляемых финансовыми организациями.

### Опыт Великобритании

Представляет интерес участие регулятора финансового рынка в исследованиях качества обслуживания клиентов кредитных организаций. Предусмотрено два исследования (рынка услуг для физических лиц и рынка услуг для малого и среднего бизнеса), проводимых независимыми компаниями два раза в год. Размещение результатов в открытом доступе (в том числе на официальном сайте кредитной организации, в отделениях, а также размещение ряда других показателей в системе открытого банкинга (*Open Banking*)) является обязательным для кредитных организаций, участвующих в исследованиях. Кроме того, Управление по финансовому надзору дополнительно обязало публиковать подробную информацию об имеющихся услугах и соответствующих горячих линиях (helplines), а также о количестве операционных сбоев и нарушений в области безопасности. С февраля 2019 года помимо этого должна быть представлена информация о сроках открытия текущего счета и замены дебетовых карт<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Более подробная информация представлена [на официальном сайте FCA](#).

Практикуется также публикация различных рейтингов, которые позволяют потребителям принимать взвешенное решение при выборе финансовой организации и (или) финансового продукта.

На официальном сайте Банка России также публикуются обзоры, исследования, примеры из практики деятельности финансовых организаций, практические рекомендации по предотвращению нарушения прав потребителей финансовых услуг и использования различных недобросовестных практик.

Так, в разделе [«Защита прав потребителей финансовых услуг»](#) размещены практические кейсы и рекомендации в разрезе секторов финансового рынка. Здесь также можно ознакомиться с актуальными аналитическими, статистическими и иными материалами, которые могут быть полезны как финансовым организациям, так и потребителям финансовых услуг.

### Оценка (тестирование) новых финансовых продуктов

Борьба за потребителя и стремление к максимизации прибыли побуждает финансовые организации осваивать новые рынки и потребительские сегменты, совершенствовать традиционные продукты в целях повышения их привлекательности и доступности, расширять каналы продаж, внедрять новые продукты, реагируя на изменения рыночной конъюнктуры и потребительских потребностей и предпочтений.

Создание нового финансового продукта практически всегда, особенно в периоды экономических кризисов или спадов, сопряжено с риском несоответствия данного продукта потребительским интересам. В практике зарубежных регуляторов применяются превентивные инструменты, призванные исключить появление на рынке продуктов, несущих высокие риски для потребителей. Таким инструментом является оценка (тестирование) новых продуктов, в том числе предварительная (часть концепции, получившей название Product Governance – управление продуктами).

### Зарубежный опыт регулирования жизненного цикла финансовых продуктов

Во многих юрисдикциях, например в Европейском союзе, Австралии и Сингапуре, вступили в силу новые нормативные акты, которые касаются вопросов регулирования жизненного цикла финансовых продуктов (product lifecycle governance): процесса разработки, тестирования, внедрения финансовых продуктов, их продвижения, продажи и дальнейшего постпродажного обслуживания клиентов. Так, например, Европейское банковское управление (European Banking Authority, ЕВА) в 2016 году опубликовало руководство по разработке и тестированию новых финансовых продуктов до их внедрения на рынке розничных банковских услуг<sup>1</sup>. Цель документа – убедиться, что при разработке новых продуктов:

- учитываются интересы, характеристики и предпочтения потребителей;
- приняты меры для защиты потребителей от убытков;
- проводятся мероприятия по недопущению конфликтов интересов<sup>2</sup>.

В различных юрисдикциях существует два принципиальных подхода. В одном случае регулятор обязывает поднадзорные организации проводить тестирование новых финансовых продуктов до их внедрения, устанавливая требования к такому тестированию и обязанность по внесению изменений в характеристики продукта при неудовлетворительных результатах тестирования (например, Канада, Франция, Германия, Ирландия). В другом случае, если не введена обязанность тестирования, в безусловном порядке действуют общие правила и принципы обеспечения защиты прав потребителей и при этом предусмотрены высокие требования к риск-менеджменту и организации качественной оценки рисков финансовых продуктов (Австралия, Гонконг, Израиль).

<sup>1</sup> Официальный сайт Европейского банковского управления, [Guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products](#).

<sup>2</sup> *Guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products*, p. 9.

Банк России в целях минимизации потребительских рисков рассматривает в рамках дальнейшего развития консультативной составляющей поведенческого надзора внедрение в деятельность финансовых организаций анализа (тестирования) новых финансовых продуктов, являющегося перспективным механизмом защиты прав потребителей на российском финансовом рынке.

Практика деятельности зарубежных регуляторов свидетельствует о возможности эффективного управления связанными с новым финансовым продуктом рисками. Для этого данные риски необходимо установить и предусмотреть на самых ранних стадиях процесса продвижения такого продукта. Выявленные риски необходимо проанализировать и запланировать меры по их нейтрализации (снижению их негативного воздействия до минимума). Финалом нивелирования таких рисков является внедрение намеченных мер, отслеживание и корректировка параметров продукта или каналов продаж (при необходимости). На текущем этапе проводится анализ имеющегося зарубежного опыта для выбора оптимальной модели процесса подготовки и вывода продукта на рынок, оценки результатов продаж и реализации рисков для потребителей.

### Инвестиционное консультирование

Деятельность, связанная с осуществлением инвестиционного консультирования, закреплена в качестве самостоятельного вида деятельности в законодательстве о рынке ценных бумаг Федеральным законом от 20.12.2017 № 397-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и статью 3 Федерального закона «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

Внесенными поправками закреплено определение «деятельности по инвестиционному консультированию» (ст. 6.1. Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»), которой признается оказание консультационных услуг в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций.

Лица, осуществляющие указанную выше деятельность на рынке ценных бумаг, именуются инвестиционными советниками. Ими могут быть юридические лица, которые созданы в соот-

ветствии с законодательством Российской Федерации, и индивидуальные предприниматели. Инвестиционные советники обязаны входить в реестр Банка России и саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую инвестиционных советников.

Прежде чем предоставить клиенту индивидуальную инвестиционную рекомендацию в отношении каких-либо ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, инвестиционный советник обязан определить инвестиционный профиль клиента, то есть инвестиционные цели клиента и его готовность к риску, если клиент не является квалифицированным инвестором.

### **Формирование и развитие навыков проактивного потребителя**

Исследованный Банком России зарубежный опыт свидетельствует, что финансовое просвещение потребителей наряду с надзорной и регуляторной деятельностью занимает значительное место в деятельности регуляторов финансового рынка, а специалисты финансового рынка отмечают высокую эффективность подобных мер. Поэтому информационные ресурсы регуляторов содержат разнообразные материалы и инструкции, направленные на создание и развитие у потребителей финансовых услуг навыков ответственного и грамотного поведения при взаимодействии с финансовыми организациями<sup>3</sup>.

#### **Пример из практики Европейского банковского управления (European Banking Authority, EBA)**

EBA публикует информационные бюллетени, содержащие рекомендации по алгоритму действий потребителей при получении финансовых услуг и различные разъяснения по наиболее актуальным вопросам.

Так, *бюллетень EBA*, опубликованный в декабре 2019 года, содержит советы, которым потребителю рекомендуется следовать при выборе финансовой услуги, предоставляемой через онлайн-каналы или мобильный банкинг. Рекомендации разбиты на два блока, соответствующие этапам взаимодействия потребителя с финансовой организацией (в данном случае – ее дистанционным сервисом).

Первый блок – этапы принятия финансового решения до заключения договора – содержит рекомендации, как провести правильную идентификацию собственных финансовых потребностей, собрать информацию и внимательно с ней ознакомиться, оценить соответствие выбранного финансового продукта задачам потребителя и его финансовым возможностям, сравнить предложения различных финансовых организаций.

Второй блок – это тематически структурированный чек-лист, содержащий проверку действий потребителя, предшествующих заключению договора, таких как изучение содержания договора и оценка понятности изложенных условий.

EBA рекомендует потребителям задавать вопросы, связанные с правами и обязанностями, и получать соответствующие документы в электронном или распечатанном виде. Памятка советует потребителю обращать внимание на ключевые характеристики финансового продукта, в том числе полную стоимость кредита, возможные дополнительные расходы, условия отказа от услуги и другие. Особо подчеркивается важность информирования потребителя обо всех платежах и сборах, возникающих по результатам приобретения финансового продукта, а также необходимость при сравнении финансовых продуктов разных финансовых организаций учитывать все затраты, связанные с приобретением одного и того же финансового продукта.

EBA также обращает внимание потребителей на специфические риски, связанные с безопасностью персональных данных, передаваемых через цифровые каналы при использовании онлайн-сервисов и мобильного банкинга, и рекомендует проверять наличие лицензии у поставщика финансовых услуг во избежание столкновения с мошенниками, а также своевременно оповещать финансовую организацию о подозрительной активности в личном аккаунте.

Разъяснения и рекомендации EBA касаются также подачи потребителями финансовых услуг жалоб: потребитель информируется о способах, процедурах, органах (с соответствующими ссылками на ресурсы).

Таким образом, мероприятия в сфере финансовой грамотности являются важным элементом системы защиты прав потребителей финансовых услуг.

<sup>3</sup> См., например, следующие информационные видеоматериалы: [Épargner... on commence quand?](#); [Pourquoi et comment investir dans un FCP ou une SICAV?](#); [Forex, l'AMF se mobilise: «Le risque est au bout du clic»](#).

## СИСТЕМА ПРЕДЛАГАЕМЫХ МЕР

Рис. 8



Банк России размещает аналогичную информацию, изложенную в доступной форме для широкой аудитории с разным уровнем знаний об экономике и финансах, на специально созданном в целях повышения финансовой грамотности и информированности потребителей информационном ресурсе в сети Интернет [fincult.info](http://fincult.info).

Данный ресурс публикует материалы по различным финансовым продуктам, вопросам поведенческой экономики, в частности практикам поведения граждан при покупке ими различных финансовых продуктов, способам защиты от мошенничества, а также иным актуальным проблемам, с которыми сталкивается потребитель на финансовом рынке.

В настоящее время изучается вопрос разработки и размещения на портале [fincult.info](http://fincult.info) перечней вопросов, которые целесообразно задавать при обращении в финансовые организации за тем или иным продуктом или услугой для получения полной информации о свойствах и условиях использования соответствующего продукта (услуги).

Отдельным направлением работы Банка России по повышению финансовой грамотности граждан является формирование у них базовых компетенций по кибергигиене<sup>4</sup>. Недостаточный уровень знаний и навыков населения в области безопасного пользования электронными средствами платежа, а также постоянное появление новых приемов введения в заблуждение путем обмана или злоупотребления доверием с целью хищения средств, используемых злоумышленниками для получения незаконного доступа к счетам клиентов организаций кредитно-финансовой сферы, – основная причина роста количества и объема несанкционированных операций и снижения доверия граждан к цифровой среде.

Реализация мер, указанных в данном разделе, позволит повысить корректность ожиданий потребителей в отношении приобретаемых продуктов и будет способствовать развитию добросовестной конкуренции между поставщиками финансовых продуктов, что в конечном счете позитивно отразится на качестве предлагаемых продуктов и удовлетворенности потребителей.

### 3.3. Обеспечение защиты прав потребителей в условиях цифровизации

Как упоминалось ранее, с развитием цифровых технологий, а также ростом интереса клиентов к возможностям дистанционного обслуживания финансовые организации стали предоставлять своим клиентам продукты и услуги, доступные им в любое удобное время из любой точки

<sup>4</sup> Лекции, семинары, вебинары, онлайн-уроки, материалы для массового распространения.

мира. При этом из-за технического прогресса, помимо выгод, могут возникнуть и существенные риски для потребителей. Поэтому цифровизация финансовых рынков требует, с одной стороны, усиления защиты прав потребителей в части обеспечения безопасности их денежных средств и персональных данных, защиты от мошенничества, а с другой – закрепления права на надлежащее информирование о свойствах и рисках финансовых продуктов, реализуемых через цифровые каналы продаж, беспрепятственный отказ от услуги, подачу жалобы на ненадлежащее оказание услуги или реализацию финансового продукта, не отвечающего потребностям клиента.

В настоящее время перед Банком России стоит задача адаптировать свой подход к надзорной деятельности с учетом появления цифровых финансовых продуктов и услуг, поскольку необходимо найти способ обеспечения устойчивости финансовой системы и надлежащей защиты потребителей при создании безопасных условий для технологического прогресса. Под «надлежащей защитой потребителей» подразумевается соблюдение принципа технологической нейтральности, т.е. одинаковый уровень защиты и безопасности должен быть обеспечен для всех потребителей независимо от того, какими каналами и поставщиками они пользуются для приобретения финансовых продуктов и услуг.

Изучение зарубежного опыта по данному вопросу необходимо для синхронизации подходов с учетом трансграничного характера цифровых продуктов и услуг.

#### Пример из практики Европейского банковского управления (ЕВА)

ЕВА в целях обеспечения защиты потребителей, приобретающих финансовые продукты через цифровые каналы, публикует на своем сайте информацию, касающуюся формы и своевременности раскрытия информации, а также направленную на повышение осведомленности потребителей о рисках и действиях по их минимизации.

ЕВА обращает внимание поднадзорных финансовых организаций, использующих инновационные технологии, такие как «большие данные» и передовая аналитика, на необходимость соблюдения принципов защиты прав потребителей финансовых услуг. Указываются *специфические риски*, с которыми может столкнуться потребитель:

1. Персональные данные потребителей могут использоваться в целях максимизации прибыли организации без учета интересов потребителя.
2. Потребители, которые предпочитают не передавать свои данные, могут не получить доступа к конкретному продукту (например, потребители нецифровых финансовых продуктов).
3. Пользователи финансовых сервисов могут выявить и использовать модель «идеального потребителя», тем самым повышая для себя вероятность получить доступ к финансовому продукту.

В целях защиты прав потребителей при приобретении ими финансовых продуктов с использованием цифровых каналов Банк России в настоящее время изучает возможность закрепления ряда требований к раскрытию информации о финансовом продукте, реализуемом через цифровые каналы, а также к процессу реализации, в том числе:

- исключение практики использования предзаполненных форм (чек-боксов) на любом этапе взаимодействия потребителя с сайтом (приложением) финансовой организации;
- исключение практики подталкивания потребителя к определенному выбору, выгодному финансовой организации;
- установление требований к раскрытию информации о продукте в части:
  - отражения в ней не только выгод и достоинств продукта, но и сопутствующих рисков;
  - размера и цвета шрифта (важная информация о рисках и штрафах должна отображаться таким же шрифтом, что и информация о выгодных сторонах продукта); требования к контрасту цветов фона и текста;
- обеспечение технической невозможности согласия клиента с условиями предоставления услуги (нажатия соответствующей кнопки) в случае, если он не просмотрел все страницы документа;

- обеспечение доступности информации на личных устройствах потребителя и возможности скачивания на них любой информации касательно продукта;
- обеспечение наличия в договоре возможности изменения формата обслуживания из цифрового в нецифровой (к примеру, недоступность определенных способов погашения задолженности не должна стать причиной просрочки и штрафных санкций);
- обеспечение беспрепятственной подачи жалобы на главной странице (в главном меню) сайта финансовой организации на постоянной основе, мониторинг финансовой организацией эффективности раскрытия информации через анализ жалоб;
- механизм отказа от предоставленной финансовой услуги не должен требовать больших усилий, чем процедура заключения договора, а послепродажное обслуживание финансового продукта (услуги) должно сопровождаться постоянным доведением до потребителя информации об изменениях условий договора: ставок, платежей, сборов и иных значимых условий.

Перед Банком России также стоит задача по развитию и совершенствованию инструментов контроля соблюдения прав потребителей при реализации финансовых продуктов через различные каналы продаж, включая дистанционные, поскольку цифровизация требует адаптации к ней традиционных инструментов надзора. В данном случае речь идет о деятельности по следующим направлениям:

1. Расширение источников получения информации для целей надзора, а также автоматизация ее сбора и обработки (в том числе материалов СМИ, социальных сетей и т.п.). Значительный интерес представляет автоматический анализ мессенджеров или чат-ботов, используемых финансовыми организациями для взаимодействия с клиентами, с целью выявления признаков нарушения прав потребителей и недобросовестных практик взаимодействия с клиентами.
2. Совершенствование методологии поведенческого надзора с учетом необходимости разработки надзорных мероприятий, обеспечивающих выявление нарушений и неприемлемых практик при реализации финансовых продуктов по дистанционным каналам.
3. Повышение эффективности сервисов по рассмотрению жалоб в части анализа содержащейся в них неструктурированной информации.
4. Разработка предупредительных индикаторов, в том числе на основе жалоб в отношении цифровых финансовых продуктов (услуг) и отчетности, обеспечивающих необходимую статистическую информацию.
5. Совершенствование методологии прогнозирования рисков, связанных с цифровыми финансовыми продуктами.
6. Развитие каналов коммуникации Банка России с участниками рынка.

Таким образом, защита прав потребителей предполагает как осуществление надзорных мер, так и совершенствование регулирования для создания «правил игры» на финансовом рынке, обеспечивающих формирование клиентоориентированной модели бизнеса финансовых организаций.

Банк России планирует уделять особое внимание процессам перехода к цифровой экономике с точки зрения регулирования. Регулятор также оказывает содействие проектам по развитию дистанционных каналов реализации финансовых услуг. Эти меры будут способствовать повышению финансовой доступности на территории Российской Федерации.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1. Статистическая информация о работе с обращениями граждан в 2018 – 2019 годах

Ниже приведены статистические данные по наиболее массовым тематикам обращений граждан в разрезе секторов финансового рынка.

#### **Кредитные организации**

В одном из самых массовых направлений в секторе «Кредитные организации» – «Потребительском кредитовании» – большая часть жалоб была связана с проблемами, возникающими при погашении кредитов, а также с навязанными потребителям дополнительными услугами при получении кредита. При этом проблема навязывания дополнительных услуг была включена Банком России в контур предметов поведенческого надзора за деятельностью кредитных организаций, и по данной теме наметилась тенденция к снижению количества жалоб.

Значительное количество жалоб поступает также по вопросам, связанным с положениями Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Потребители чаще всего жалуются на нарушение частоты и времени взаимодействия при взыскании просроченной задолженности, на применение запрещенных законодательством методов взыскания (угрозы, психологическое давление и т.п.), а также на поступление информации по кредитам третьих лиц.

ТОП-5 ПРОДУКТОВ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ (КО), НА КОТОРЫЕ ЧАЩЕ ВСЕГО ПОСТУПАЮТ ЖАЛОБЫ

Табл. 1

	2018 г., ед.	2019 г., ед.	Изменение 2019 г. к 2018 г., %	Доля в общем объеме жалоб на КО, 2019 г., %
Всего КО	142 448	141 589	-0,6	100,0
Потребительское кредитование	58 065	55 541	-4,3	39,2
Ипотечное кредитование	20 550	14 913	-27,4	10,5
Банковские карты/банкоматы	9 808	11 085	13,0	7,8
Вклад/депозит	8 211	9 389	14,3	6,6
Расчетный счет	6 694	8 654	29,3	6,1

#### **Субъекты страхового дела**

Главным направлением снижения жалоб на деятельность субъектов страхового дела является ОСАГО, при этом на этот продукт приходится более 3/4 всех поступающих жалоб по данному сегменту рынка (в 2019 году было заключено порядка 39,5 млн договоров ОСАГО – около 20% от общего количества заключенных договоров страхования). Сокращение количества жалоб по тематикам, относящимся к компетенции Банка России, произошло как за счет регуляторных новаций, так и за счет осуществляемых Банком России мероприятий превентивного поведенческого надзора.

ТОП-5 СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ ПО КОЛИЧЕСТВУ ЖАЛОБ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СУБЪЕКТОВ СТРАХОВОГО ДЕЛА (ССД) *Табл. 2*

	2018 г., ед.	2019 г., ед.	Изменение 2019 г. к 2018 г., %	Доля в общем объ- еме жалоб на ССД, 2019 г., %
Всего ССД	63 063	41 646	-34,0	100,0
ОСАГО	52 492	33 244	-36,7	83,2
Добровольное страхование имущества, в том числе автокаско	2 274	2 035	-10,5	3,6
Страхование от несчастных случаев и болезней, в том числе страхование выезжающих за рубеж	1 732	2 011	16,1	2,7
Страхование жизни	2 062	1 887	-8,5	3,3
Страхование ответственности юридических лиц (в том числе туроператоров) и физических лиц	1 414	492	-65,2	2,2

Основной тематикой жалоб в ОСАГО является неверное применение коэффициента бонус-малус. Вторая по числу жалоб проблема связана с нарушением сроков выплаты страхового возмещения, третья – с оформлением электронного полиса ОСАГО.

### **Микрофинансовые организации**

В отношении микрофинансовых организаций самой массовой тематикой жалоб являлись вопросы взыскания задолженности. Второе место занимали жалобы, связанные с превышением предельного размера начисленных процентов по договору займа, число которых увеличилось в 2019 году.

ТОП-5 ПРОБЛЕМ, СВЯЗАННЫХ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ (МФО) *Табл. 3*

	2018 г., ед.	2019 г., ед.	Изменение 2019 г. к 2018 г., %	Доля в общем объ- еме жалоб на МФО, 2019 г., %
Всего МФО	22 339	27 962	25,2	100,0
Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма	12 918	13 866	7,3	49,6
Превышение предельного размера начисленных процентов по договору займа	1 494	4 920	229,3	17,6
Реструктуризация/рефинансирование договора микрозайма	2 193	1 995	-9,0	7,1
Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)	1 507	1 943	28,9	6,9
Вопросы по кредитным историям	650	1 179	81,4	4,2

### **Профессиональные участники рынка ценных бумаг, негосударственные пенсионные фонды**

В отношении профессиональных участников рынка ценных бумаг (ПУРЦБ) число жалоб в целом снизилось в рассматриваемый период на 31,6%. Ключевыми тематиками обращений, связанными с деятельностью ПУРЦБ, являются неисполнение поручений клиента и вопросы ценообразования на организованных торгах.

В отношении негосударственных пенсионных фондов (НПФ) количество жалоб в 2019 году также сократилось (на 20,3% по сравнению с 2018 годом). Крупнейшей категорией жалоб

на НПФ является несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ (72% всего объема жалоб на НПФ в 2019 году). По сравнению с 2018 годом поступление жалоб данной категории сократилось на 6,5%.

### ***Мисселинг***

С февраля 2019 года в отдельную дополнительную категорию стали выделяться жалобы, связанные с проблемой мисселинга. Больше всего подобных жалоб поступает в отношении продуктов кредитных организаций и субъектов страхового дела. Одной из основных проблем, связанных с мисселингом, являются вопросы реализации инвестиционного страхования жизни.

## Приложение 2. Перечень мер в области поведенческого регулирования

### Законы, разработанные при участии Банка России, а также указания, изданные Банком России

#### 1. В сфере потребительского/ипотечного кредитования граждан:

- Принят Федеральный закон № 554-ФЗ, предусматривающий установление закрытого перечня лиц, которым могут уступаться права (требования) по договорам потребительского кредита (займа), а также запрет права требовать исполнения заемщиком обязательств по договорам потребительского кредита (займа) (в том числе в судебном порядке), заключенным нелегальными кредиторами; 1,5-кратное (с 01.01.2020) ограничение предельного размера задолженности заемщика по договору потребительского кредита (займа), ограничение ежедневной процентной ставки по договорам потребительского кредита (займа) – 1%, а также предельного значения полной стоимости потребительского кредита (займа) – не более 365% годовых (с 01.07.2019).
- Принят Федеральный закон № 483-ФЗ<sup>1</sup>, предусматривающий введение периода охлаждения<sup>2</sup> для договоров так называемого коллективного страхования<sup>3</sup> и договора страхования, где заемщик является страхователем, заключенного заемщиком при оформлении договора потребительского кредита (займа). Кроме того, Федеральным законом № 483-ФЗ предусмотрена возможность возврата части страховой премии при полном досрочном исполнении заемщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа). Федеральный закон № 483-ФЗ вступил в силу с 1 сентября 2020 года.
- Приняты федеральные законы № 76-ФЗ<sup>4</sup> и № 106-ФЗ<sup>5</sup>, предусматривающие ипотечные и кредитные каникулы.
- В целях повышения прозрачности и дальнейшей социализации рынка микрофинансирования принят Федеральный закон № 271-ФЗ<sup>6</sup>, направленный на предотвращение неправомерных действий в отношении граждан при осуществлении микрофинансовой деятельности. Он предусматривает, в частности, запрет на предоставление МФО гражданам потребительских займов под залог жилья, ограничение круга лиц, обладающих правом выдачи гражданам потребительских займов, обеспеченных ипотекой, повышение требований к деятельности микрокредитных компаний (МКК), в том числе устанавливает для них минимальный размер собственных средств, требования к деловой репутации руководителя и собственников.

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27.12.2019 № 483-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 11 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и статью 91 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)».

<sup>2</sup> Период, равный 14 календарным дням со дня заключения договора страхования, в течение которого страховщик обязан вернуть страховую премию в полном объеме в случае отказа страхователя от договора страхования при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая.

<sup>3</sup> Договор личного страхования, заключенный в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа), страхователем по которому является такой кредитор или такое третье лицо, действующее в интересах кредитора, а заемщик является застрахованным лицом.

<sup>4</sup> Федеральный закон от 01.05.2019 № 76-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком – физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика».

<sup>5</sup> Федеральный закон от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

<sup>6</sup> Федеральный закон от 02.08.2019 № 271-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

- Принято указание Банка России<sup>7</sup>, устанавливающее табличную форму условий договора потребительского кредита (займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой (прозрачность и сопоставимость ключевых условий договора достигаются отражением условий договора в простой и наглядной форме).

## 2. В сфере страхования:

### 2.1. В сфере ОСАГО:

- С 10.11.2019<sup>8</sup> упрощена процедура урегулирования убытка: не требуется заполнение извещения о дорожно-транспортных происшествиях (ДТП), если ДТП оформляется с участием уполномоченных на то сотрудников полиции. При оформлении документов о ДТП без участия уполномоченных на то сотрудников полиции водители могут составить электронное извещение<sup>9</sup>.
- Также с 10.11.2019<sup>10</sup> внесены изменения в процедуру заключения договора ОСАГО в электронной форме: предусмотрено осуществление страховщиком проверки содержащихся в заявлении о заключении договора ОСАГО в электронной форме сведений на предмет их достоверности до заключения такого договора. В случае наличия ошибок в предоставленных владельцем транспортного средства данных оплату страховой премии через официальный сайт страховщика провести будет невозможно. Если же заявление подано безошибочно, то сразу после оплаты страховой премии страховой полис направят страхователю по электронной почте и разместят в личном кабинете страхователя.
- С 24.08.2020<sup>11</sup> индивидуализированы тарифы ОСАГО: страховые компании будут предлагать автовладельцам индивидуальный страховой тариф в пределах тарифного коридора, установленного Банком России. Он будет определяться в зависимости от факторов, характеризующих конкретного водителя.
- С 05.09.2020 Банком России расширен тарифный коридор ОСАГО: страховые компании могут назначить более низкий тариф аккуратным водителям и более высокий – тем, кто водит рискованно и нарушает правила дорожного движения<sup>12</sup>. Банком России также уста-

<sup>7</sup> Указание Банка России от 10.12.2019 № 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)».

<sup>8</sup> Федеральный закон от 01.05.2019 № 88-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»; Указание Банка России от 08.10.2019 № 5283-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 19 сентября 2014 года № 431-П «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

<sup>9</sup> Под электронным извещением понимается извещение о ДТП, оформленное в виде электронного документа при наличии в совокупности следующих обстоятельств: у участников ДТП отсутствуют разногласия относительно обстоятельств причинения вреда, характера и перечня видимых повреждений транспортных средств; владельцами транспортных средств являются физические лица; ЕПГУ позволяет составить с его использованием электронное извещение; наличие хотя бы у одного из участников ДТП необходимого программного обеспечения для составления электронного извещения.

<sup>10</sup> Указание Банка России от 08.10.2019 № 5284-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 14 ноября 2016 года № 4190-У «О требованиях к использованию электронных документов и порядке обмена информацией в электронной форме при осуществлении обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

<sup>11</sup> Федеральный закон от 25.05.2020 № 161-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и приостановлении действия отдельных положений Федерального закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

<sup>12</sup> Указание Банка России от 28.07.2020 № 5515-У «О страховых тарифах по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (вместе с «Требованиями к структуре страховых тарифов», «Порядком применения страховых тарифов страховщиками при определении страховой премии по договору обязательного страхования») (зарегистрировано Минюстом России 24.08.2020 № 59 414).

новлены факторы дискриминационного характера, которые страховщикам будет запрещено учитывать при определении базовой ставки тарифа.

## 2.2. В сфере инвестиционного страхования жизни (ИСЖ):

- С 01.04.2019 повышено качество раскрытия рисков в сложном инвестиционном продукте: страховая организация должна предоставить лицу, имеющему намерение заключить договор ИСЖ, накопительного страхования жизни, предусмотренную указанием Банка России<sup>13</sup> информацию. Сведения должны быть представлены четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на странице размеров шрифта в виде таблицы, которая подписывается сторонами договора и является неотъемлемой частью такого договора.

## 3. В сфере негосударственного пенсионного обеспечения/обязательного пенсионного страхования (ОПС):

- С 01.01.2019<sup>14</sup> повышен уровень защищенности граждан от неправомерной смены страховщика по ОПС, а также от риска неинформированной потери инвестиционного дохода: граждане могут подать заявление о смене страховщика по ОПС только через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) либо в Пенсионный фонд Российской Федерации (ПФР) лично или через представителя с нотариальной доверенностью. Закон предусматривает обязательное информирование гражданина о размере теряемого инвестиционного дохода, учтенного на его счете, при подаче заявления о смене страховщика через ЕПГУ или непосредственно в ПФР. Заявление на переход подается застрахованным лицом не позднее 1 декабря, до 31 декабря будет действовать период охлаждения<sup>15</sup>. При подаче застрахованным лицом в ПФР в течение одного года более одного заявления о переходе без предварительной подачи уведомлений об отказе от смены страховщика ПФР откажет в удовлетворении второго и последующих заявлений.

## 4. В сфере инвестиционной деятельности граждан:

- Принят Федеральный закон № 306-ФЗ<sup>16</sup>, который совершенствует порядок взаимодействия брокера, форекс-дилера, иных указанных в законах лиц (далее – профессиональный участник) с неквалифицированным инвестором. Новый порядок взаимодействия, предусматривающий процедуру тестирования, предполагает получение профессиональным участником информации о том, что клиент обладает знаниями в отношении инструмента, с которым совершается операция, и понимает риски, сопряженные с ней. Такая информация должна позволить профессиональному участнику убедиться в том, что финансовый инструмент подходит клиенту с точки зрения его рискованных ожиданий. Кроме того, законом предусматривается информирование инвестора, получающего статус квалифицированного инвестора, о последствиях такого решения. Федеральный закон № 306-ФЗ в полном объеме вступит в силу 1 апреля 2022 года.

<sup>13</sup> 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».

<sup>14</sup> Федеральный закон от 29.07.2018 № 269-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях обеспечения права граждан на получение информации о последствиях прекращения договоров об обязательном пенсионном страховании».

<sup>15</sup> Период, в течение которого гражданин может подать заявление об отказе от смены страховщика по ОПС или уведомление о замене выбранного им страховщика.

<sup>16</sup> Федеральный закон от 31.07.2020 № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

## 5. В сфере оборота цифровых финансовых активов:

- Принят Федеральный закон № 259-ФЗ<sup>17</sup>, который устанавливает, что цифровые финансовые активы (ЦФА) смогут выпускать любые юридические лица (коммерческие и некоммерческие организации) и индивидуальные предприниматели вне зависимости от резидентства, а приобретать – все желающие.

Федеральный закон № 259-ФЗ устанавливает, что Банк России вправе определить признаки цифровых финансовых активов, приобретение которых может осуществляться только лицом, являющимся квалифицированным инвестором, и (или) признаки цифровых финансовых активов, приобретение которых лицом, не являющимся квалифицированным инвестором, может осуществляться только в пределах установленной Банком России суммы денежных средств, передаваемых в их оплату, и (или) совокупной стоимости иных цифровых финансовых активов, передаваемых в качестве встречного предоставления.

Все сделки с ЦФА должны совершаться только через операторов обмена цифровых финансовых активов. Ими могут быть банки и биржи, а также иные юридические лица, если они соответствуют определенным критериям.

Федеральным законом № 259-ФЗ также вводится определение цифровой валюты, которая не может являться средством расчета. Вместе с тем владение цифровой валютой, ее получение и передача законными способами допускаются только при условии ее декларирования.

## 6. Банк России получил дополнительные полномочия в сфере финансовой грамотности:

- Федеральным законом от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа» (вступил в силу 03.04.2020) за Банком России закреплены функции по повышению финансовой грамотности для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства. Указанным законом внесены следующие изменения в Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» в части наделения Банка России полномочиями в сфере финансовой грамотности:
  - в пункте 18.6 статьи 4 Закона № 86-ФЗ закреплено, что Банк России во взаимодействии с Правительством Российской Федерации реализует мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации;
  - в статье 45.4 Закона № 86-ФЗ установлено, что Банк России во взаимодействии с Правительством Российской Федерации реализует мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации.

## 7. По вопросам разрешения споров между финансовыми организациями и гражданами:

- Радикально упрощена процедура разрешения споров граждан с финансовыми организациями через введение института финансового уполномоченного<sup>18</sup>: обязательное рассмотрение жалоб на страховые организации, осуществляющие деятельность по «моторным»<sup>19</sup> видам страхования (с 01.06.2019), по иным видам страхования (с 28.11.2019), и микрофинансовые организации (с 01.01.2020), а также кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды (с 01.01.2021).

<sup>17</sup> Федеральный закон от 31.07.2020 № 259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>18</sup> Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

<sup>19</sup> Под «моторными» видами страхования понимаются ОСАГО, каско и ДСАГО.

## Информационные письма Банка России

- «О рекомендациях к печати документов, подтверждающих совершение операции с использованием банкоматов» (от 15.05.2018 № ИН-06-59/28), которым кредитным организациям рекомендовано осуществлять печать платежного документа на бумажном носителе, при которой реквизиты, содержащиеся на подтверждающем документе, остаются четкими и легко читаемыми (устойчивость изображения) в течение не менее шести месяцев со дня их выдачи на бумажном носителе, а также обеспечить возможность плательщику, оплачивающему такие услуги, бесплатно получить в кредитной организации копию подтверждающего документа (по запросу).
- «О недобросовестных практиках, имеющих место в деятельности отдельных МФО» (от 09.06.2018 № ИН-06-59/38), которым рекомендовано, в случае если МФО и заемщик пришли к соглашению об обеспечении исполнения обязательств по договору займа за счет недвижимого имущества заемщика, оформлять такие отношения договором залога недвижимого имущества (ипотеки).
- «О неприемлемости предложения в Российской Федерации финансовых услуг, оказываемых иностранными организациями» (от 05.07.2018 № ИН-01-59/42), которым сообщается, что предложение финансовыми организациями финансовых услуг иностранных организаций в офисах финансовых организаций и (или) посредством официальных сайтов финансовых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе посредством размещения на официальных сайтах финансовых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ссылок на адреса сайтов таких иностранных организаций является неприемлемым.

В случае выявления нарушений законодательства Российской Федерации к финансовым организациям Банком России могут применяться соответствующие меры надзорного реагирования.

- «О продаже финансовых продуктов» (от 28.11.2018 № ИН-01-59/69), которым Банк России рекомендует:
  - некредитным финансовым организациям (НФО) и кредитным организациям привлекать в качестве посредников при продаже финансовых продуктов физическим лицам только НФО либо кредитные организации, за исключением случаев, когда возможность привлечения иных посредников прямо предусмотрена законодательством Российской Федерации или базовыми стандартами СРО;
  - СРО разработать типовые сценарии (инструкции) взаимодействия с физическими лицами в рамках продажи финансовых продуктов, которые желательно привести в соответствие с общим принципам обеспечения защиты прав и законных интересов физических лиц и базовыми стандартами. НФО рекомендовано использовать указанные типовые сценарии (инструкции) при осуществлении деятельности. НФО самостоятельно могут разрабатывать типовые сценарии (инструкции), которые должны быть проверены СРО на предмет соответствия принципам защиты прав и законных интересов физических лиц;
  - кредитным организациям и НФО разработать типовой сценарий (инструкцию) по продаже векселей физическим лицам, если такая деятельность осуществляется ими;
  - НФО и кредитным организациям не заключать агентские договоры с посредниками, если в таких договорах не содержится обязанность посредников руководствоваться типовыми сценариями (инструкциями).
- «Об информировании физических лиц о рисках, связанных с приобретением векселей» (от 17.12.2018 № ИН-01-59/74), которым кредитным организациям и НФО, предлагающим физическим лицам совершать сделки по приобретению такими физическими лицами векселей, рекомендуется доводить до сведения указанных физических лиц информацию

в письменной форме с использованием крупного печатного шрифта, удобного для прочтения, о приобретаемых векселях и о рисках, связанных с таким приобретением.

- «О методах проверки достоверности полученных от потенциальных заемщиков сведений» (от 28.12.2018 № ИН-06-59/79), которым рекомендовано МФО для целей выявления и пресечения возможных мошеннических действий со стороны третьих лиц осуществлять дополнительный контроль при оформлении онлайн-займов, а также в котором перечислены методы проверки достоверности полученных от потенциального заемщика сведений.
- «О применяемых практиках прекращения начисления процентов и неустоек по договорам потребительского кредита (займа)» (от 29.12.2018 № ИН-06-59/83), которым Банк России обратил внимание на практики, применяемые кредиторами в целях фиксации задолженности по договорам потребительского кредита (займа) и недопущения роста просроченной задолженности физических лиц, а также обратил внимание на предоставленное кредитором законом право уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пени).
- «О доведении кредитными организациями до клиентов информации о минимальной гарантированной процентной ставке по вкладу (счету)» (от 23.01.2019 № ИН-06-59/3), которым Банк России рекомендовал кредитным организациям при заключении с физическими лицами, в том числе индивидуальными предпринимателями, договора банковского вклада (счета), подлежащего страхованию в соответствии с Федеральным законом «О страховании вкладов в банках Российской Федерации», доводить до вкладчиков информацию о минимальной гарантированной процентной ставке по вкладу в договоре банковского вклада одновременно с рекомендуемой формулой расчета такой ставки в процентах годовых, в том числе осуществлять соответствующий расчет и доводить до сведения вкладчика информацию в каждой из валют вклада (в отношении договоров банковского вклада, предусматривающих внесение вкладов в нескольких валютах).
- «О предоставлении информации получателям страховых услуг при оказании страховыми посредниками услуг по заключению договора инвестиционного страхования жизни» (от 23.01.2019 № ИН-06-59/4), которым страховым компаниям рекомендовано обеспечить предоставление страховыми посредниками получателю страховых услуг информации о продукте (в том числе о рисках, связанных с данным продуктом) в объеме, предусмотренном указанным информационным письмом<sup>20</sup>.
- «О рекомендациях по обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в случае закрытия подразделений или демонтажа банкоматов» (от 28.01.2019 № ИН-01-59/5), в котором содержатся рекомендации об уведомлении указанных лиц о закрытии или изменении местонахождения подразделений кредитной организации, в которых данные лица обслуживаются, о демонтаже банкоматов, а также об информировании указанных лиц о возможности получения финансовых услуг через каналы дистанционного обслуживания, такие как контакт-центры кредитных организаций, сайты кредитных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», мобильные приложения кредитных организаций.
- «О погашении регистрационной записи об ипотеке при полном исполнении гражданином обязательств по обеспеченному ипотекой кредиту (займу)» (от 01.03.2019 № ИН-06-59/21), в котором Банк России обратил внимание на рекомендуемые подходы, применяемые за-

<sup>20</sup> Данное информационное письмо отменено с 03.04.2019 в связи с вступлением в силу Указания 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».

логодержателями в целях надлежащего исполнения обязанности, установленной пунктом 2 статьи 17 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)», а также незамедлительного совершения иных предусмотренных пунктом 1 статьи 25 указанного закона действий, необходимых для погашения регистрационных записей об ипотеке.

- «О направлении заемщику информации о наличии просроченной задолженности» (от 18.04.2019 № ИН-06-59/38), в котором Банком России было обращено внимание, что взимание финансовыми организациями платы за направление заемщику информации о наличии просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа), которая согласно части 4 статьи 10 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» должна направляться бесплатно, не соответствует положениям указанного закона.
- «О подходах к порядку реализации кредитными организациями права, предусмотренного подпунктом 1.1 пункта 1 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ, в отношении самозанятых» (от 30.05.2019 № ИН-06-59/46), которым Банк России рекомендовал кредитным организациям при принятии мер, направленных на определение источников происхождения денежных средств, учитывать информацию о статусе клиента как самозанятого, а также фиксировать данную информацию в анкете (досье) такого клиента с целью возможности ее учета и использования при необходимости всеми заинтересованными подразделениями кредитной организации (включая филиалы кредитной организации), в том числе в рамках соответствующих информационных систем (электронных баз данных) кредитной организации.
- «О стандартах защиты прав и интересов физических лиц – клиентов кредитных организаций при продаже финансовых продуктов кредитными организациями, выступающими агентами некредитных финансовых организаций» (далее – Стандарты) (от 13.06.2019 № ИН-01-59/49), которым сообщается о разработке Стандартов, а также о размещении перечня кредитных организаций, присоединившихся к Стандартам, на официальных сайтах Ассоциации банков России и Ассоциации российских банков в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Также в данном информационном письме рекомендовано НФО при организации продаж финансовых продуктов физическим лицам – потребителям финансовых услуг воздерживаться от сотрудничества с кредитными организациями, не присоединившимися к Стандартам.
- «О правовых последствиях обращения взыскания на принадлежащий гражданину предмет ипотеки» (от 17.06.2019 № ИН-06-59/50), которым Банк России предложил кредиторам принять практику отдельных кредиторов, рассматриваемую в качестве наилучшей, в части возможности завершения процедуры взыскания остатка задолженности граждан по потребительским кредитам (займам), обеспеченным ипотекой, при прекращении права собственности залогодателя на предмет ипотеки в результате обращения взыскания, несмотря на отсутствие всех обстоятельств, с которыми пункт 5 статьи 61 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)» связывает прекращение обязательств.
- «О деятельности кредитных организаций по предоставлению кредитов и рефинансированию ранее выданных кредитов, по которым предоставляются субсидии из федерального бюджета (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2017 № 1711)» (от 11.07.2019 № ИН-01-59/61), которым Банком России даны рекомендации кредитным организациям, участвующим в Правилах предоставления субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям и акционерному обществу «ДОМ.РФ» на возмещение недополученных доходов по выданным (приобретенным) жилищным (ипотечным) кредитам (займам), предоставленным гражданам Российской Федерации, имеющим детей (далее – Правила), утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2017 № 1711, в целях улучшения качества информирования целевой аудиторией о действии Правил, а также в максимально короткий срок

обеспечить разработку и утверждение внутренних документов, устанавливающих порядок деятельности кредитных организаций по вопросам заключения договоров о предоставлении жилищного (ипотечного) кредита или дополнительных соглашений о рефинансировании кредита на условиях, определенных Правилами, а также осуществить необходимые технологические доработки автоматизированных банковских систем для обеспечения возможности беспрепятственного и оперативного заключения указанных сделок, а также недопущения необоснованных отказов в их заключении.

- «Об указании платных дополнительных услуг в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа)» (от 26.07.2019 № ИН-06-59/65), которым отмечена необходимость соблюдения требований к оформлению заявления о предоставлении потребительского кредита (займа), установленных частью 2 статьи 7 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», в случае предложения заемщику за отдельную плату дополнительных услуг.
- «О праве кредитора требовать досрочного возврата потребительского кредита (займа)» (от 02.10.2019 № ИН-06-59/75), которым отмечено, что включение в договоры потребительского кредита (займа) условий, устанавливающих основания для досрочного возврата заемщиком суммы потребительского кредита (займа), не предусмотренные законодательством, ущемляет права заемщика и такие условия являются недействительными в силу пункта 1 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».
- «О порядке изменения способов или частоты взаимодействия при взыскании просроченной задолженности» (от 03.10.2019 № ИН-06-59/77), которым отмечено, что соглашения об изменении способов или частоты взаимодействия с должником, установленных Законом № 230-ФЗ<sup>21</sup>, могут быть заключены только после возникновения просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа), при этом в силу положений части 4 статьи 4 Закона № 230-ФЗ должник вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.
- «О Стандарте ипотечного кредитования» (от 11.11.2019 № ИН-06-59/82), которым Банк России предложил кредитным организациям рассмотреть вопрос о присоединении к Стандарту ипотечного кредитования, который 19.07.2019 был в целом одобрен Банком России как инициатива, направленная на защиту интересов участников кредитных отношений и повышение качества кредитных продуктов, для применения его положений в своей деятельности.
- «Об особенностях оказания кредитными организациями услуг по сбору и размещению биометрических данных граждан» (от 13.12.2019 № ИН-06-59/91), в котором отмечены рекомендации Банка России банкам по вопросу сбора и размещения биометрических данных клиента – физического лица в Единой системе идентификации и аутентификации и Единой биометрической системе после проведения идентификации такого лица при его личном присутствии и с его согласия.
- «Об отдельных вопросах, связанных с заключением договора обязательного страхования» (от 20.01.2020 № ИН-06-59/1), в котором указывается, что в случае личного представления владельцем транспортного средства заявления о заключении договора ОСАГО и всех необходимых документов либо при заполнении владельцем транспортного средства электронной формы с использованием официального сайта страховщика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и после исполнения владельцем

<sup>21</sup> Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

транспортного средства обязанности по оплате страховой премии страховщик должен заключить договор ОСАГО в день осуществления владельцем транспортного средства указанных выше действий при отсутствии законных оснований для отказа в заключении договора ОСАГО. Необоснованный отказ страховой организации в заключении договора ОСАГО является основанием для применения административных мер, предусмотренных статьей 15.34.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

- «О рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг» (от 24.03.2020 № ИН-01-59/27), которым советам директоров финансовых организаций (в случае отсутствия в финансовой организации совета директоров – исполнительным органам финансовых организаций) рекомендовано обеспечить разработку и осуществление мер, направленных на предотвращение рисков недобросовестного поведения, в том числе в части подготовки и утверждения стандартов предложения и реализации финансовых инструментов и услуг, раскрытия информации о данных инструментах и услугах при их предложении и реализации (также через агентские сети).
- «О реализации заемщиком – физическим лицом по кредитному договору (договору займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой, права на обращение к кредитору с требованием о предоставлении льготного периода («ипотечных каникул»)» (от 24.03.2020 № ИН-06-59/28), в котором обращено внимание на необходимость рассматривать в качестве обстоятельств, свидетельствующих о снижении среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков по кредитному договору (договору займа), для целей применения положений пунктов 4 и 5 части 2 статьи 6.1–1 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», в том числе снижение размера или отсутствие выплат, причитающихся заемщику по условиям заключенного им трудового договора (например, вследствие невыплаты или неполной выплаты заработной платы, временной приостановки работы по причинам экономического, технологического, технического или организационного характера и иных схожих обстоятельств), при наличии документов, подтверждающих фактическое снижение среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков).
- «Об отдельных вопросах досрочного возврата потребительского кредита (займа)» (от 04.08.2020 № ИН-06-59/116), в котором разъясняются действия кредитора при внесении заемщиком денежных средств в счет досрочного исполнения им обязательств по договору потребительского кредита (займа) (полностью или частично) при условии совершения заемщиком предусмотренных Федеральным законом № 353-ФЗ<sup>22</sup> действий по уведомлению кредитора о досрочном возврате. В том числе разъяснены действия при возникновении ситуаций, связанных с недостаточностью внесенных заемщиком денежных средств для осуществления досрочного возврата потребительского кредита (займа) в размере, указанном в уведомлении.
- «Об отдельных вопросах, связанных с внесением изменений в страховой полис обязательного страхования» (от 12.08.2020 № ИН-015-59/120), в котором рекомендовано при рассмотрении заявления страхователя о внесении изменений в страховой полис руководствоваться нормами Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», а также принятыми в соответствии с ним нормативными актами Банка России. Кроме того, в информационном письме приведены некоторые примеры, при которых требуется или не требуется переоформление страхового полиса. В частности, при наличии технических ошибок в данных, идентифицирующих страхователя или транспортное средство, допущенных страховщиком и (или) страхователем в ходе оформления полиса, они должны быть скорректированы по заявлению страхователя.

<sup>22</sup> Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

- «О реализации кредиторами в индивидуальных условиях договоров потребительского кредита (займа) возможности установления заемщиками запрета уступки кредиторами третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа)» (от 21.08.2020 № ИН-015-59/123), в котором разъяснено, что заемщику в рамках индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) должно быть предоставлено право выбора между согласием на уступку прав (требований) и ее запретом, при этом выбор в пользу запрета уступки прав (требований) не должен препятствовать заключению договора потребительского кредита (займа).
- «О рекомендациях по вопросам взимания платы за предоставление потребительского займа» (от 26.08.2020 № ИН-06-59/126), в котором обращается внимание, что перечисление суммы займа не может рассматриваться в качестве отдельной услуги, а является необходимым, сопутствующим условием для заключения договора потребительского займа и для возникновения обязательств по такому договору, в связи с чем не допускается взимание кредитором вознаграждения за указанное действие.
- «О рекомендациях в отношении дистанционных способов взаимодействия с клиентами» (от 27.08.2020 № ИН-015-59/127), в котором рекомендуется брокерам, доверительным управляющим, депозитариям и управляющим компаниям паевых инвестиционных фондов, использующим соответственно дистанционные способы заключения договоров доверительного управления ценными бумагами, депозитарных договоров и договоров на брокерское обслуживание с клиентами и дистанционные способы подачи поручений на приобретение финансовых инструментов (заявок на приобретение инвестиционных паев), обеспечивать клиентам симметричную возможность дистанционного расторжения указанных договоров, а также возможность дистанционного предъявления требований (поручений) о возврате денежных средств (активов), закрытия счетов, открытых клиенту в рамках указанных договоров, подачи заявок на погашение или обмен инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов.
- «О паспортизации финансовых продуктов» (от 11.09.2020 № ИН-06-59/130), в котором кредитным организациям сообщается о разработке форм ключевых информационных документов ряда банковских продуктов (формы приложены к информационному письму), приведены рекомендации по разработке и оформлению ключевых информационных документов, а также рекомендации доводить такие информационные документы до сведения потребителей на этапе консультирования об условиях продукта (посредством их размещения в местах оказания услуг и на официальных сайтах, применения иных способов информирования потребителей), а также при заключении с клиентом соответствующего договора.
- «О формах ключевых информационных документов микрофинансовых компаний и кредитных потребительских кооперативов» (от 14.09.2020 № ИН-06-59/131), в котором сообщается о разработке форм ключевых информационных документов (формы приложены к информационному письму), приведены рекомендации по оформлению ключевых информационных документов микрофинансовых компаний и кредитных потребительских кооперативов, а также предоставлению ключевых информационных документов физическим лицам при заключении указанных договоров.
- «О недопустимости проставления автоматического согласия на заключение дополнительно договоров добровольного страхования при заключении договоров обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств или добровольного страхования, а также реализации иных услуг» (от 16.09.2020 № ИН-06-59/133), в котором сообщается о недопустимости проставления страховой организацией, страховым агентом, страховым брокером на документах либо в ином виде заранее установленного за потребителя финансовых услуг согласия на заключение дополнительно договоров добровольного страхования при заключении основного договора страхования и необходимости исключения из деятельности страховых организаций, страховых агентов и страховых брокеров подобных практик.

- «Об осуществлении мониторинга информации по счетам клиентов – физических лиц, в отношении которых прекращено производство по делу о банкротстве/завершена реструктуризация долгов гражданина/завершена реализация имущества гражданина» (от 05.10.2020 № ИН-06-59/144), в котором рекомендовано кредитным организациям на регулярной основе в целях оперативного и своевременного принятия мер в части снятия ограничений распоряжения денежными средствами осуществлять мониторинг информации о прекращении производства по делу о банкротстве/завершении реструктуризации долгов гражданина/завершении реализации имущества гражданина в отношении клиентов – физических лиц рассмотреть возможность внедрения автоматизированной системы, обеспечивающей своевременное получение информации о публикации соответствующих сведений в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве.
- «О посреднической деятельности профессиональных участников рынка ценных бумаг, осуществляющих брокерскую и депозитарную деятельность, при заключении гражданско-правовых договоров займа» (от 06.10.2020 № ИН-06-59/145), в котором профессиональным участникам рынка ценных бумаг, осуществляющим брокерскую и депозитарную деятельность, рекомендовано оценивать свои риски, связанные с осуществлением ими посреднической деятельности при заключении договоров займа денежных средств и (или) ценных бумаг между своими клиентами (потенциальными клиентами) и третьими лицами вне рамок лицензируемой Банком России деятельности, а также риски своих клиентов (потенциальных клиентов) – физических лиц, связанные с заключением ими договоров с третьими лицами, и доводить до таких клиентов (потенциальных клиентов) в доступной форме информацию о предмете договоров, о рисках, связанных с их исполнением, и о том, что профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий брокерскую и депозитарную деятельность, не является стороной по договору.
- «О порядке рассмотрения обращений, связанных с инвестированием в инвестиционные паи паевых инвестиционных фондов» (от 15.10.2020 № ИН-06-59/149), в котором указано, что управляющие компании, осуществляющие доверительное управление паевыми инвестиционными фондами, не вправе передавать своим агентам полномочия по рассмотрению обращений, заявлений и жалоб клиентов. Банк России рекомендует обеспечить организацию работы с обращениями, касающимися инвестирования в инвестиционные паи фондов, поступающими в адрес агентов, в том числе направление таких обращений в управляющие компании, с документальной регламентацией такого процесса.

### **В сфере саморегулирования финансовых организаций**

Во исполнение положений статьи 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» в 2018–2019 годах принято три указания и утверждено пять базовых стандартов СРО защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг:

- Указание Банка России от 15.07.2019 № 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 требований к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) специализированных депозитариев на финансовом рынке, подлежащих стандартизации».
- Указание Банка России от 09.08.2019 № 5229-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими инвестиционных советников, базовых стандартов и требований к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) инвестиционных советников на финансовом рынке, подлежащих стандартизации».

- Указание Банка России от 23.08.2019 № 5236-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов на финансовом рынке, подлежащих стандартизации».
- «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации» (утв. решением Комитета финансового надзора Банка России, протокол от 09.08.2018 № КФНП-24).
- «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих» (утв. Банком России, протокол от 20.12.2018 № КФНП-39).
- «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров» (утв. Банком России, протокол от 20.12.2018 № КФНП-39).
- «Базовый стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих форекс-дилеров» (утв. решением Комитета финансового надзора Банка России, протокол от 10.01.2019 № КФНП-1).
- «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров» (утв. Банком России, протокол от 08.05.2019 № КФНП-14).

Впервые на рынке инструмент саморегулирования стал применяться в целях преодоления сложившихся негативных практик в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов. В перечисленных базовых стандартах сформулированы ключевые требования к качеству информирования потребителя, глубине раскрытия информации, введению обязательных разъяснительных процедур (welcome call), созданию внутренних и внешних контрольных процедур за качеством работы с потребителем и т.п.

### **Меры оперативного реагирования в связи с коронавирусной инфекцией**

Банк России провел разъяснительную работу с финансовыми организациями и закрепил свою позицию, выпустив информационные письма с рекомендациями:

- «О предоставлении отсрочки (уменьшении) платежей в связи с коронавирусной инфекцией (COVID-19)» (от 20.03.2020 № ИН-06-59/22)<sup>23</sup>.

Банком России рекомендовано реструктурировать кредиты (займы), не соответствующие законодательным требованиям, как до принятия Федерального закона № 106-ФЗ, так и после его принятия и вступления в силу. Кроме того, Банк России рекомендовал кредиторам:

- организовать дистанционное взаимодействие, в том числе по телефону, с заемщиком с возможностью последующего предоставления документов, включая подтверждение заболевания COVID-19, после окончания периода временной нетрудоспособности;
- не применять к заемщику никаких санкций – в частности, не начислять повышенные проценты, штрафы или пени за просрочку;

<sup>23</sup> Данное информационное письмо отменено с 01.10.2020 в связи с изданием информационного письма Банка России от 30.09.2020 № ИН-06-59/140 «О продлении отдельных мер по ограничению последствий распространения коронавирусной инфекции (COVID-19)».

- если у заболевшего кредит обеспечен залогом недвижимости, являющейся единственно пригодной для постоянного проживания заемщика и совместно проживающих с ним членов его семьи, не обращать до 30 сентября 2020 года взыскание по данному залогоу.
- «О предоставлении льготного периода в связи с уменьшением уровня дохода заемщика» (от 31.03.2020 № ИН-06-59/42).

Банком России представлены подходы, которыми кредиторам следовало руководствоваться в случае обращения заемщика – физического лица к кредитору с заявлением о реструктуризации его задолженности по кредитному договору (договору займа), в том числе обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой, до вступления в силу Федерального закона № 106-ФЗ.

- «Об особенностях применения Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа» (от 05.04.2020 № ИН-06-59/49).

Рекомендации в отношении расчета снижения дохода заемщика (совокупного дохода всех заемщиков по кредитному договору (договору займа) для целей установления льготного периода по кредитному договору (договору займа) в соответствии с Федеральным законом № 106-ФЗ. В частности, в случае получения заемщиком, не являющимся индивидуальным предпринимателем, на банковский счет, открытый у кредитной организации – кредитора, заработной платы, пенсии и иных выплат, кредитная организация вправе проверять снижение дохода заемщика за месяц, предшествующий месяцу обращения заемщика с требованием о предоставлении льготного периода, на основании имеющихся у нее данных о движении денежных средств по банковским счетам заемщика.

В случае невозможности удовлетворения требования заемщика в связи с его несоответствием требованиям Закона № 106-ФЗ рекомендуется проводить реструктуризацию кредитной задолженности в рамках собственных программ. В целях снижения риска некорректного отражения заемщиком обязательных условий, связанных с предоставлением льготного периода рекомендована примерная форма требования о предоставлении льготного периода.

- «О приостановлении процедуры принудительного выселения должников из жилых помещений, на которые ранее было обращено взыскание» (от 22.04.2020 № ИН-06-59/79)<sup>24</sup>.

Рекомендации кредиторам до 30 сентября приостановить принудительное выселение заемщика из жилья, на которое ранее решением суда было обращено взыскание, вне зависимости от того, когда суд принял такое решение. Жилищным накопительным кооперативам (ЖНК) рекомендовано не выселять до 30 сентября граждан – членов ЖНК, если ранее ЖНК принял такое решение из-за неуплаты взносов в ЖНК.

Также рекомендовано при осуществлении действий по возврату просроченной задолженности по договорам кредита (займа) или по уплате взносов в ЖНК не проводить очные встречи с должниками в течение периода действия в регионе проживания должника режима повышенной готовности и иных мер, предусмотренных законодательством о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения и защите населения от чрезвычайных ситуаций.

- «О порядке взаимодействия с заемщиками по вопросам установления льготного периода или реструктуризации» (от 15.05.2020 № ИН-06-59/89).

По итогам мониторинга реализации кредиторами мер по ограничению экономических последствий распространения коронавирусной инфекции также выявлено, что в отдель-

<sup>24</sup> Данное информационное письмо отменено с 01.10.2020 в связи с изданием информационного письма Банка России от 30.09.2020 № ИН-06-59/140 «О продлении отдельных мер по ограничению последствий распространения коронавирусной инфекции (COVID-19)».

ных случаях кредиторы недостаточно качественно информируют потребителей о различиях собственной программы реструктуризации и кредитных каникулах, предоставляемых в рамках законодательства, либо в целом сообщают только о собственной программе. В целях корректировки указанной ситуации внимание кредиторов обращается на необходимость обеспечения возможности беспрепятственной реализации права заемщиков на получение кредитных каникул, а также даются рекомендации, в том числе:

- доводить до сведения заемщика информацию обо всех условиях как собственных программ, так и льготного периода по Федеральному закону № 106-ФЗ, не допуская использования формулировок, которые могут ввести заемщика в заблуждение относительно условий той или иной программы;
  - при выборе заемщиком способа реструктуризации кредита (собственная программа или льготный период по Федеральному закону № 106-ФЗ) фиксировать волю заемщика относительно выбранного им способа реструктуризации кредита и условий реструктуризации.
- «О применении Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа» (от 18.05.2020 № ИН-06-59/90).

В случае предоставления в соответствии с условиями договора кредитной организацией – эмитентом расчетной (дебетовой) карты клиенту (держателю такой карты) денежных средств для расчетов по операциям, совершаемым с использованием расчетных (дебетовых) карт, при недостаточности или отсутствии на банковском счете клиента денежных средств к такому кредиту, предоставленному до 03.04.2020, также применяются положения Федерального закона № 106-ФЗ о предоставлении льготного периода.

- «О реализации кредиторами программ реструктуризации кредитов (займов)» (от 28.05.2020 № ИН-06-59/93).

Банк России рекомендует кредиторам при рассмотрении заявлений на реструктуризацию кредита (займа) по собственным программам руководствоваться подходами, аналогичными изложенным в Федеральном законе № 106-ФЗ. В частности, рекомендовано рассматривать обращение заемщика о реструктуризации и информировать заемщика о принятом решении в срок, не превышающий пяти дней со дня получения обращения заемщика.

В случае принятия кредитором решения об удовлетворении обращения заемщика о реструктуризации не начислять с учетом измененных условий неустойку (штраф, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату кредита (займа) и (или) уплате процентов на сумму кредита (займа) в период с момента направления заемщиком обращения до принятия кредитором соответствующего решения.

Осуществлять реструктуризацию рекомендуется со дня направления заемщиком соответствующего обращения кредитору, если иная дата не определена заемщиком. В случае принятия кредитором отрицательного решения по обращению заемщика о реструктуризации в рамках собственных программ кредиторам также рекомендовано информировать заемщика о причинах такого отказа.

Кроме того, кредиторам рекомендовано одновременно с уведомлением заемщика об отказе в удовлетворении его требования о предоставлении льготного периода по кредитному договору (договору займа) в соответствии с частью 11 статьи 6 Федерального закона № 106-ФЗ информировать заемщика о причинах такого отказа.

- «Об условиях реализации продуктов страхования рисков, связанных с заражением новой коронавирусной инфекцией (COVID-19)» (от 19.06.2020 № ИН-06-59/102).

Банком России выявлены случаи, когда комплексные правила страхования от несчастных случаев и болезней, включающие в себя продукты страхования рисков, связанных с заражением новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) (далее – правила страхования), со-

держат взаимоисключающие положения, позволяющие в случае наличия форс-мажорных обстоятельств, к которым в том числе относят эпидемию/пандемию, отказать в выплате страхового возмещения либо увеличить срок выплаты страхового возмещения, либо исключающие из страхового покрытия особо опасные инфекционные болезни, к которым относится новая коронавирусная инфекция (COVID-19). При этом в договоре страхования, содержащем ссылку на правила страхования и в самих правилах страхования не установлены исключения в части неприменения указанных положений правил страхования в отношении страхования рисков, связанных с заражением коронавирусной инфекцией (COVID-19).

Банк России сообщает о недопустимости использования в договорах страхования, правилах страхования и иных продуктах страхования рисков, связанных с заражением новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) взаимоисключающих положений при наступлении страхового случая, в том числе для увеличения срока выплаты страхового возмещения.

- «Об отзыве заявления о предоставлении льготного периода и его досрочном прекращении» (от 30.06.2020 № ИН-06-59/104).

Банк России разъясняет, что заемщик вправе в любой момент времени до поступления от кредитора уведомления о предоставлении льготного периода либо до истечения срока, указанного в части 12 статьи 6 Федерального закона № 106-ФЗ, отозвать требование о предоставлении льготного периода, а также вправе отказаться от льготного периода после уведомления кредитором заемщика о предоставлении льготного периода, но до даты начала льготного периода.

Оба этих случая не препятствуют повторному обращению заемщика с требованием о предоставлении льготного периода по соответствующему кредитному договору (договору займа).

Указанное информационное письмо содержит также разъяснения в отношении досрочного прекращения льготного периода по инициативе заемщика.

В частности, в случае если кредитором у заемщика были запрошены документы, подтверждающие факт снижения дохода, то при получении кредитором уведомления заемщика о прекращении действия льготного периода одновременно с направлением такому заемщику уточненного графика платежей Банк России рекомендует информировать заемщика о необходимости предоставления запрошенных кредитором документов. Если же уведомление о прекращении льготного периода поступило от заемщика до наступления первой с начала льготного периода даты очередного платежа в соответствии с первоначальными условиями кредитного договора (договора займа) и сторонами достигнуто согласие о возврате кредита (займа) и уплате процентов в соответствии с первоначальным графиком платежей, Банк России считает нецелесообразным дальнейшее требование предоставления документов.

Если добросовестный с точки зрения кредитора заемщик, получивший кредитные каникулы в соответствии с Законом № 106-ФЗ, не смог в течение 90 дней подтвердить снижение своего дохода на 30 и более процентов (например, из-за первоначальной неточности в расчетах), Банк России рекомендует кредиторам рассмотреть возможность реструктуризации такого кредита (займа) по собственным программам без учета возникающего в связи с непредоставлением (предоставлением недостаточных) документов нарушения срока исполнения обязательств. Такой подход позволит избежать возникновения у такого заемщика просроченной задолженности по кредитному договору (договору займа) и, как следствие, ухудшения его кредитной истории.

- «О порядке взаимодействия кредиторов с заемщиками при реализации кредиторами собственных программ рефинансирования кредитов (займов), соответствующих условиям Федерального закона № 106-ФЗ» (от 31.08.2020 № ИН-015-59/129).

В дополнение к информационному письму Банка России от 15.05.2020 № ИН-06-59/89 рекомендуется в случае соответствия кредитного договора (договора займа), заключен-

ного до дня вступления в силу Федерального закона № 106-ФЗ, условиям, установленным пунктами 1 и 3 части 1 статьи 6 Федерального закона № 106-ФЗ, при направлении кредитором заемщику решения об одобрении рефинансирования кредита (займа) по собственной программе кредитора и до заключения нового кредитного договора (договора займа) доводить до сведения заемщика информацию:

- о праве обратиться к кредитору с требованием об установлении льготного периода на основании статьи 6 Федерального закона № 106-ФЗ при соблюдении условия пункта 2 части 1 статьи 6 Федерального закона № 106-ФЗ;
- об отличиях для заемщика условий рефинансирования кредита (займа) по собственной программе кредитора от условий изменения кредитного договора (договора займа) при установлении по требованию заемщика льготного периода – в частности, о разнице в долговой нагрузке заемщика: количестве, размере и периодичности (сроках) платежей заемщика по договору и размере полной стоимости потребительского кредита (займа) в денежном выражении;
- о невозможности воспользоваться льготным периодом при выборе заемщиком собственной программы кредитора по рефинансированию кредита (займа).

Кроме того, рекомендуется направлять заемщику указанную выше информацию до заключения договора, предусматривающего рефинансирование кредита (займа) по собственной программе кредитора, в письменной форме или иным образом, позволяющим подтвердить факт доведения такой информации до заемщика.

- «О продлении отдельных мер по ограничению последствий распространения коронавирусной инфекции (COVID-19)» (от 30.09.2020 № ИН-06-59/140).

Банк России рекомендует продлить применение отдельных мер до 31.12.2020:

- рекомендуется не обращать взыскание на предмет ипотеки (принять возможные меры по приостановлению исполнительных действий, связанных с реализацией предмета ипотеки), если предметом такой ипотеки является жилое помещение, являющееся единственным пригодным для постоянного проживания заемщика и (или) совместно проживающих с ним членов его семьи, в случае подтверждения COVID-19 у заемщика и (или) совместно проживающих с ним членов его семьи или в связи со снижением дохода заемщика (совокупного дохода созаемщиков), возникшим после 1 марта 2020 года;
- кредиторам рекомендуется принять меры, направленные на приостановление процедуры принудительного выселения должников (бывших собственников и лиц, совместно с ними проживающих) из жилых помещений, на которые кредиторами ранее было обращено взыскание в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по договору кредита (займа);
- жилищным накопительным кооперативам (ЖНК) рекомендуется принять меры, направленные на приостановление процедуры принудительного выселения членов ЖНК (бывших членов ЖНК и лиц, совместно с ними проживающих) из жилых помещений в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по уплате взносов в ЖНК;
- страховым организациям рекомендуется принимать решение об удовлетворении заявления страхователя, у которого подтверждено наличие COVID-19, об отсрочке платежа по договору добровольного страхования, условиями которого предусмотрено внесение периодических платежей страховщику, а также о продлении срока совершения страхователем действий, предусмотренных условиями договора добровольного страхования, при наступлении страхового случая. Рекомендуется не начислять страхователю неустойку (штраф, пени) и не применять иные последствия за ненадлежащее исполнение страхователем обязанностей по договору добровольного страхования в течение периода временной нетрудоспособности страхователя, вызванной COVID-19, если такие последствия предусмотрены договором добровольного страхования.

Кроме того, Банк России информирует о неприменении до 1 июля 2021 года мер, предусмотренных статьей 76.5 Закона № 86-ФЗ, за допущенные микрофинансовой организацией и кредитным потребительским кооперативом нарушения Указания Банка России от 20.01.2020 № 5391-У<sup>25</sup> и Указания Банка России от 14.07.2014 № 3322-У<sup>26</sup> в части признанных нереструктурированными в 2020 году требований по договорам потребительских займов на основании соответствующего решения органа управления (органа) микрофинансовой организации и кредитного потребительского кооператива.

Также Банк России информирует о неприменении до 1 июля 2021 года мер, предусмотренных статьей 76.5 Закона № 86-ФЗ, за нарушение микрофинансовой организацией требований Указания Банка России от 02.04.2019 № 5114-У<sup>27</sup> и Указания Банка России от 02.04.2019 № 5115-У<sup>28</sup> в части неприменения при расчете норматива достаточности собственных средств корректирующего коэффициента по требованиям из договоров потребительского займа к заемщикам, показатель долговой нагрузки которых составил более 50%.

- «О реструктуризации кредитов (займов), предоставленных физическим лицам» (от 30.09.2020 № ИН-06-59/142).

Кредитным организациям и микрофинансовым институтам рекомендовано продолжать реструктурировать кредиты (займы) граждан, столкнувшихся с существенным сокращением доходов и (или) заболевших коронавирусной инфекцией, в рамках собственных программ, не назначать пени и штрафы по реструктурированным кредитам (займам). В случае если заемщик ранее уже воспользовался льготным периодом по Закону № 106-ФЗ или по собственной программе реструктуризации кредитора, но все еще не может обслуживать свой кредит (заем), кредиторам рекомендовано принимать решение об изменении условий кредитного договора (договора займа) на срок до трех месяцев с даты обращения заемщика с соответствующим заявлением на условиях, предусмотренных собственной программой реструктуризации кредитов, а также не начислять заемщику неустойку (штраф, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора кредита (займа). Если же заемщик впервые обратился за реструктуризацией, Банк России рекомендует реструктурировать его кредит (заем) в соответствии с условиями программ реструктуризации кредиторов. При этом обратиться с соответствующим заявлением к кредитору заемщик может в период с 01.10.2020 по 31.12.2020.

Одновременно бюро кредитных историй и пользователям кредитных историй – кредиторам рекомендовано не учитывать в моделях оценки вероятности дефолта заемщика и расчете индивидуального рейтинга субъекта кредитной истории в качестве фактора, ухудшающего кредитную историю заемщика, реструктуризацию, проведенную источником формирования кредитной истории в соответствии с указанными выше рекомендациями.

<sup>25</sup> Указание Банка России от 20.01.2020 № 5391-У «О порядке формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам» (принято взамен Указания Банка России от 28.06.2016 № 4054-У «О порядке формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам»).

<sup>26</sup> Указание Банка России от 14.07.2014 № 3322-У «О порядке формирования кредитными потребительскими кооперативами резервов на возможные потери по займам».

<sup>27</sup> Указание Банка России от 02.04.2019 № 5114-У «Об установлении экономических нормативов для микрокредитной компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами), и (или) юридических лиц в виде займов».

<sup>28</sup> Указание Банка России от 02.04.2019 № 5115-У «Об установлении экономических нормативов для микрофинансовой компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, и (или) юридических лиц в виде займов, и микрофинансовой компании, осуществляющей выпуск и размещение облигаций».