

ПРОЕКТ МИНФИНА РОССИИ
«СОДЕЙСТВИЕ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО
ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(ЗАЕМ МБРР №79830-RU)

ВТОРОЙ ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ

по контракту № FEFLP/QCBS-1.43

«Изучение степени соответствия существующих норм и сложившейся практики раскрытия информации (включая терминологию, используемую финансовыми институтами на потребительском рынке) уровню подготовленности и потребностям российских потребителей финансовых услуг с разработкой практических предложений по совершенствованию регулирования и деловой практики в этой сфере»



Конечный заказчик: Министерство финансов
Российской Федерации (ДМФО)



Заказчик: Некоммерческий фонд реструктуризации
предприятий и развития финансовых институтов (ФРП)

Том 1

Консультант: Консорциум в составе
Автономной некоммерческой организации «Институт дополнительного
профессионального образования «Международный финансовый центр»
(Россия, ведущий член Консорциума) и



Общества с ограниченной ответственностью
«ЭквитиСтори РС» (Россия)



Руководитель проекта _____

(подпись)

П.Э. Кирюхов

06 июня 2016 г., Москва

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1. Направления совершенствования удовлетворения информационных потребностей потребителей финансовых услуг	8
Глава 2. Банковский сектор.....	25
Глава 3. Микрофинансовые организации	69
Глава 4. Страховые компании.....	97
Глава 5. Платежные агенты.....	127
Глава 6. Профессиональные участники рынка ценных бумаг	139
Глава 7. Паевые инвестиционные фонды	206
Глава 8. Негосударственные пенсионные фонды	258
Глава 9. Фокус-групповые дискуссии	292
Глава 10. Отчет о проведении круглых столов	304
Заключение	312

Настоящий отчет подготовлен Консорциумом Автономной некоммерческой организации «Институт дополнительного профессионального образования «Международный финансовый центр» и Общества с ограниченной ответственностью «ЭквитиСтори РС»

В подготовке отчета принимали участие:

ФИО	Должность	Тома, главы отчета
Кирихов П.Э.	Руководитель контракта	Том 1: Введение, Заключение
Данилов Ю.А.	Ведущий эксперт по изучению потребностей потребителей финансовых услуг в раскрытии информации	Том 1: Главы 2-8, Том 2
Комиссарова Ю. В.	Ведущий эксперт по изучению обязательных требований к раскрытию информации и выработке предложений по их совершенствованию	Том 1: Главы 2-8, Том 2
Коненкин В.Н.	Ведущий эксперт по изучению обязательных требований к раскрытию информации и выработке предложений по их совершенствованию	Том 1: Глава 9, Том 2
Лаврик А.М.	Эксперт по организации круглого стола	Том 1: Глава 10, Том 2

Консультант выражает отдельную благодарность экспертам, внесшим большой вклад в данное исследование, – Кокореву Ростиславу Александровичу и Кидяеву Ивану Александровичу.

Введение

В рамках первого этапа работы по контракту «Изучение степени соответствия существующих норм и сложившейся практики раскрытия информации (включая терминологию, используемую финансовыми институтами на потребительском рынке) уровню подготовленности и потребностям российских потребителей финансовых услуг с разработкой практических предложений по совершенствованию регулирования и деловой практики в этой сфере»» (№ FEFLP/QCBS-1.43) Консультантом было проведено изучение существующих в России и действующих для сектора розничных финансовых продуктов (услуг) обязательных норм и сложившейся практики раскрытия и предоставления информации потребителям финансовых услуг. Это позволило выявить узкие места в регулятивных требованиях и обычаях оборота, оценить, насколько действующие нормы и сложившаяся деловая практика в области раскрытия и предоставления информации финансовыми организациями соответствуют реальным потребностям и уровню подготовки российских потребителей финансовых услуг. Результаты исследования были отражены в отчете по первому этапу работы по контракту.

На втором этапе перед Консультантом были поставлены следующие задачи:

- Анализ и обобщение локальных и нормативных требований отечественных профессиональных объединений участников финансового рынка: в том числе, саморегулируемых организаций, содержащих требования по раскрытию информации потребителям финансовых услуг, установленные для членов таких объединений – финансовых организаций.

- Подготовка рекомендаций и предложений по совершенствованию нормативной базы и улучшению сложившейся деловой практики в сфере

раскрытия информации потребителям финансовых услуг на основании собранной, обобщенной и проанализированной информации, а также выявленных при подготовке аналитического отчета ключевых проблемных точек.

- Проведение специальных фокус-групповых дискуссий с потребителями финансовых услуг, позволяющих выявить характеристики восприятия потребителями раскрываемого объема и содержания информации, которые предлагает в качестве оптимальных Консультант для основных доступных на российском розничном рынке финансовых продуктов / услуг.

- Обсуждение и уточнение рекомендаций и предложений по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг в рамках специального круглого стола.

- Подготовка Словаря раскрытия информации на рынке финансовых услуг.

- Подготовка предложений по улучшению сложившейся деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг для профессиональных объединений участников финансового рынка, в том числе по включению в систему существующих отраслевых стандартов и регламентов, разработанных или/разрабатываемых такими профессиональными объединениями для применения их членами – финансовыми организациями, положений о режимах раскрытия информации в целях расширения защиты прав потребителей финансовых услуг.

- Проведение дополнительного круглого стола для обсуждения подготовленных рекомендаций и предложений в среде профессиональных объединений участников финансового рынка

По итогам решения вышеуказанных задач подготовлен настоящий аналитический отчет, который охватывает все основные розничные финансовые продукты / услуги, доступные российским потребителям (банковские, страховые, микрофинансовые, негосударственные пенсионные, платежно-расчетные, профессиональных участников рынка ценных бумаг, управляющих компаний паевых инвестиционных фондов). Наиболее важным выводом исследования является комплекс предложений по введению так называемых «паспортов финансовых продуктов (услуг)» для различных финансовых продуктов.

Материал в рамках отчета структурирован, как и в отчете по первому этапу, по секторам финансового рынка. При этом общеметодологические основы предложений по введению «паспортов финансовых услуг» приведены в первой главе отчета. Далее отчет включает 7 «секторных» глав, в структуре каждой из которых выделяются следующие блоки:

- Анализ локальных и нормативных требований профессиональных объединений в данном секторе финансового рынка по раскрытию информации потребителям финансовых услуг
- Рекомендации и предложения по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики раскрытия информации потребителям финансовых услуг в данном секторе финансового рынка (как правило, с разделением рекомендаций по их «адресатам» - законодателю, регулирующим органам, профессиональным объединениям финансовых организаций, отдельным финансовым организациям)
- Предложения по паспортам финансовых услуг (с проектами паспортов).

Отдельные главы посвящены аналитической информации о фокус-групповых дискуссиях и о результатах обсуждения материалов исследования в формате «круглых столов».

В Приложениях приведены Словарь раскрытия информации на рынке финансовых услуг, а также подробные материалы фокус-групп.

Глава 1. Направления совершенствования удовлетворения информационных потребностей потребителей финансовых услуг

1.1. Принципы лучшей практики в области раскрытия информации: международный опыт и российские тенденции

Как отмечается в Глобальном обзоре по защите потребителей и финансовой грамотности Всемирного банка, законодательство, регулирование, а также контролирующие и надзорные органы в области защиты прав потребителей финансовых услуг (financial consumer protection) составляют существенный элемент современной финансовой системы. «Как показал последний финансовый кризис, адекватная защита потребителей финансовых услуг вносит важный вклад в обеспечение финансовой стабильности. Ответственное поведение провайдеров финансовых услуг и способность потребителей финансовых услуг защитить свои интересы помогает улучшить экономическое положение населения¹».

При этом именно раскрытие информации рассматривается как один из ключевых элементов защиты прав потребителей финансовых услуг: «Потребитель имеет право знать детали финансовой транзакции. в которую он вступает, детали операций по своему счету, - как для того, чтобы принимать информированные решения, так и для того, чтобы требовать возмещения в случае недобросовестных действий [со стороны финансового института]²».

¹ Global Survey on Consumer Protection and Financial Literacy: Oversight Frameworks and Practices in 114 Economies.

[http://responsiblefinance.worldbank.org/~media/GIAWB/FL/Documents/Publications/CPF L-Global-Survey-114econ-Oversight-2014.pdf](http://responsiblefinance.worldbank.org/~media/GIAWB/FL/Documents/Publications/CPF%20L-Global-Survey-114econ-Oversight-2014.pdf).

² Там же.

Принцип полного раскрытия информации и её прозрачности

- Является ключевым принципом, требующим внедрения и заключается в том, что поставщики финансовых услуг и уполномоченные агенты должны предоставлять потребителям информацию:
 - о существенных свойствах финансового продукта;
 - об основных выгодах, рисках и условиях использования продукта;
 - о возможностях отказа от использования продукта;
 - о способах разрешения возможных споров.
- Все материалы должны быть точными, верными, понятными и не должны вводить в заблуждение, а соответствующая информация должна предоставляться на всех стадиях взаимосвязи с потребителем.
- Основными эффективными подходами, позволяющими реализовать данный принцип, являются следующие:
 - 1) Установление требований к рекламе, которая должна быть точной, верной и понятной.
 - 2) Раскрытие статистических, аналитических данных регулятором и участниками рынка.
 - 3) Стандартизация предконтрактного раскрытия информации (например, паспорта финансовых услуг) там, где уместны и возможны сравнения продуктов и услуг одного вида.
 - 4) Потребители должны получать надлежащую, согласованную и понятную информацию о продукте или услуге, независимо от того, предоставляется она поставщиком финансовых услуг или уполномоченным агентом.
 - 5) Установление требования о предоставлении информации на всех этапах взаимодействия с потребителем.
 - 6) Доступность информации.

Источник: Принципы высокого уровня по защите прав потребителей финансовых услуг G20» (G20 High-Level Principles On Financial Consumer Protection), одобренные на встрече министров

финансов и представителей центральных банков стран «Большой двадцатки» 14-15.10.2011 г³.

**Принцип достаточности времени
на принятие решения и его изменение**

- Потребителям должен предоставляться период на размышления, во время которого они изучают информацию, которую им предоставили, чтобы иметь возможность принять обоснованное решение о продукте или услуге, которую они приобретают, а также о последствиях такой покупки.
- После покупки продукта или услуги, потребителям предоставляется достаточно длительный период, в течение которого они могут отказаться от договора без каких-либо неудобств или потерь – «период ожидания» (“cooling-off period”).
- Применение и внедрение данного периода должно осуществляться в зависимости от характера продукта, принятых практик маркетинга и сбыта, таких как удаленные продажи или продажи с доставкой «под дверь», и в зависимости от того, насколько это совместимо с такой финансовой операцией.

Источник: Первый набор Эффективных подходов, разработанных Рабочей группой G20/ОЭСР и одобренных Декларацией Саммита Группы двадцати в Санкт-Петербурге.

³ <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>.

**Принцип изучения потребностей клиента
и предложения услуг, наиболее соответствующих им**

- Потребителю должен быть предоставлен набор опций/параметров услуги, из которых он может выбрать таким образом, чтобы услуга соответствовала его потребностям.
- В качестве надлежащей закрепляется практика выявления запроса и потребностей клиента и предоставления финансового продукта с учетом таких потребностей.

Источник: Лучшие практики защиты прав потребителей финансовых услуг, разработанные Всемирным Банком⁴.

Можно ли утверждать, что в России указанные принципы лучшей практики реализуются успешно? Представляется, что оснований для этого нет.

Как отмечено в подготовленных Банком России «Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 годов», «одним из важнейших условий успешного функционирования финансового рынка является обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг»⁵. Банк России указывает, что такая защита должна функционировать как комплексная система, состоящая из помощи потребителю финансовых услуг при нарушении его прав, с одной стороны, и – при выявлении системности этих нарушений – оценки

⁴ World Bank, 2012. “Good Practices for Financial Consumer Protection,” <http://responsiblefinance.worldbank.org/~media/GIAWB/FL/Documents/Misc/Good-practices-for-financial-consumer-protection.pdf>

⁵ «Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 гг.» (http://www.cbr.ru/finmarkets/files/development/onrfr_2016-18.pdf). Стр.27.

необходимости и внесении изменений в действующую систему регулирования, с другой стороны.

При этом, по мнению Банка России отдельного внимания требуют вопросы, касающиеся раскрытия информации и рекламы на финансовом рынке: «Необходимо как обеспечить свободный доступ потребителей финансовых продуктов и услуг к информации об их содержании и сопряженных с ними рисках, так и установить в отношении финансовых организаций соответствующие требования по раскрытию информации в доступной для понимания форме. Раскрываться должна в том числе информация о стандартных и специфических характеристиках продуктов и услуг. При этом информация должна быть полной и достоверной, сопоставимой и доступной, понятной и своевременной для потребителя финансовой услуги. Кроме того, должна быть существенно ограничена публичная реклама финансовых продуктов и услуг, не предназначенных для неквалифицированных потребителей либо вводящая потребителя в заблуждение относительно полезности и рискованности финансовых продуктов»⁶.

Еще одна проблема, которую выделяет Банк России как препятствие для развития российского финансового рынка и удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами, - это недостаточный уровень финансовой грамотности населения: «Зачастую граждане не знают ни своих прав, ни обязанностей. Заключая договор о получении финансовой услуги, гражданин, как правило, подписывает его не читая, до конца не осознавая всех последствий. В связи с этим важно обеспечить понимание потребителем выбираемых им финансовых продуктов и услуг»⁷.

⁶ Там же, стр. 28.

⁷ Там же, стр. 28-29.

В этой связи, по мнению Банка России, в среднесрочном периоде предложение населению доступных для понимания финансовых продуктов и услуг может быть обеспечено за счет их стандартизации, в том числе договорной базы. Это будет способствовать как повышению общего уровня информированности граждан о финансовом рынке, так и повышению уровня доверия населения к финансовым инструментам⁸.

Детальный анализ вопроса о стандартизации финансовых продуктов выходит за пределы настоящего исследования, однако в той части, в какой он связан с проблематикой «паспорта финансовой услуги», он рассматривается ниже.

1.2. Идея «паспорта финансовой услуги» как инструмента удовлетворения определенного типа информационных потребностей потребителей финансовых услуг

Техническим заданием к контракту было предусмотрено исследование вопроса о введении в России так называемых «паспортов» для розничных финансовых продуктов (услуг). Под паспортом финансового продукта (услуги) предлагалось понимать одностраничный документ типового формата, в котором обобщенно, доступно и просто, легко читаемым шрифтом излагаются основные условия приобретения финансового продукта (услуги).

В рамках второго этапа исследования были подробно проанализированы возможности и ограничения введения таких паспортов (различных для разных секторов финансового рынка), их возможное содержание, обсуждена целесообразность их введения в рамках фокус-групп, а также с экспертами в сфере финансового рынка. Было решено в

⁸ Там же, стр. 29.

качестве базового единого термина остановиться на термине «паспорт финансовой услуги» (далее – ПФУ). Теоретическое обоснование различий между терминами «финансовый продукт» и «финансовая услуга» и разработка точных дефиниций этих терминов не входили в предмет исследования.

Следует отметить, что в разных юрисдикциях и в различных секторах финансового рынка существуют весьма разнообразные подходы к «паспортизации» финансовых услуг (некоторые примеры зарубежного опыта приведены в соответствующих «секторных» главах настоящего отчета), поэтому невозможно говорить о каком-либо едином стандарте. Сегодня в России аналоги таких паспортов отсутствуют. В этой связи предлагаемые меры являются в настоящий момент только позицией авторского коллектива, более того – по ряду проблем авторы имеют различные мнения, которые отражены в отчете.

В качестве общих предпосылок к разработке ПФУ были зафиксированы следующие идеи:

- ПФУ – инструмент стандартизированного предконтрактного раскрытия информации для потребителей финансовых услуг в тех сферах, где уместны и возможны сравнения продуктов и услуг одного вида.
- ПФУ - короткий документ (как правило, от 2 до 4 страниц) единой типовой формы для каждого вида финансовых услуг.
- ПФУ содержит основную информацию:
 - о о финансовой услуге;
 - о о провайдере финансовой услуги (финансовой организации);
 - о о действиях потребителя в затруднительных или конфликтных ситуациях («памятка потребителя»).

- ПФУ должен быть написан доступно и просто, по возможности без специальных терминов и сложных расчетов (как вариант – к ПФУ может прилагаться глоссарий), напечатан легко читаемым шрифтом.
- В целях достижения более полного понимания условий предлагаемой финансовой услуги неквалифицированными потребителями в ПФУ могут использоваться упрощенные термины, не вполне корректные с точки зрения буквы нормативных актов, но не вводящие потребителя в заблуждение.
- ПФУ нужен главным образом для сравнения финансовых услуг разных провайдеров, когда решение о приобретении определенной финансовой услуги уже принципиально принято потребителем.
- ПФУ не является:
 - рекламой;
 - «кликбезовским» материалом для потребителя, который вообще ничего не знает о данной финансовой услуге;
 - заменой договора или предварительным договором (так как он не содержит всех условий договора);
 - частью самого договора, в том числе набором «индивидуальных» условий договора для конкретного клиента, дополняющих общие условия договора, определенные в типовых правилах или в каком-либо другом документе провайдера финансовой услуги.

Основываясь на перечисленных предпосылках, авторы разработали ряд проектов ПФУ для разных видов финансовых услуг и обсудили их в формате фокус-групп с рядовыми потребителями финансовых услуг, а

также с экспертами. Было решено, что каждый ПФУ должен иметь название, позволяющее отличить данный вид ПФУ от других. На первой странице (или, при необходимости, на первых двух страницах) размещается информация собственно о финансовой услуге (Раздел 1), на последующих страницах – информация о провайдере финансовой услуги (Раздел 2) и информация о действиях потребителя в случае возникновения у него каких-либо проблем или конфликта с провайдером (Раздел 3).

Разделы 2 и 3 могут быть в большой мере стандартизированы для разных видов финансовых услуг, хотя и в них возможны различия: в Разделе 2 возможна различная степень подробности информации о провайдере в зависимости от типа услуги (например, при внесении средств во вклад потребителю более важна информация о финансовом положении контрагента, чем при получении кредита или займа), в Разделе 3 могут упоминаться различные контрольно-надзорные органы, куда потребитель может обратиться с жалобой на финансовую организацию в случае конфликта. Намного больше различия в содержании Раздела 1 в зависимости от типа услуги.

Обсуждение на фокус-группах выявило широкую палитру мнений потребителей о возможностях ПФУ как инструмента предконтрактного информирования и об оптимальной конструкции ПФУ (подробнее см. главу 9 настоящего отчета, посвященную анализу фокус-групп). Существенная часть участников фокус-групп продемонстрировала заинтересованность в том, чтобы основательно разобраться в приобретаемой финансовой услуге, при этом сложные многостраничные договоры характеризовались ими как сложные для восприятия, и в ПФУ они видели удобный и эффективный инструмент для решения этой задачи. Соответственно эта часть участников обсуждения была склонна к расширению объемов информации, включаемой в ПФУ, и не возражала против использования специальной терминологии.

Однако наряду с такими участниками ряд потребителей финансовых услуг были склонны к максимальному упрощению ПФУ, указывали, что если этот документ будет достаточно длинным и сложным, то он будет вызывать у неквалифицированных потребителей финансовых услуг такое же отторжение, как и многостраничные договоры, которых почти никто не читает. Эту точку зрения легко осудить, упрекнув соответствующих участников фокус-групп в недостаточной финансовой грамотности и интеллектуальной лени, но ее необходимо принимать во внимание в ходе дискуссий об оптимальном формате ПФУ.

Еще одна концептуальная проблема – насколько исчерпывающим должно быть содержание рубрик каждого ПФУ и следует ли предоставлять компаниям право включать в ПФУ дополнительные сведения о себе или о своих финансовых услугах по собственному выбору.

Доводы «за» основаны прежде всего на том, что современные финансовые услуги крайне разнообразны, и при запрете на включение в ПФУ дополнительных сведений есть опасность потерять какую-либо важную для потребителя информацию. Функция ПФУ не ограничивается предупреждением о рисках, не менее важная его функция - дать возможность сравнить разные продукты/услуги. А у продукта/услуги может быть какая-либо ключевая особенность, которая не подпадает под стандартизированные поля ПФУ. Не оставляя место, где это можно отразить, мы по сути лишаем потребителя возможности получить полную информацию о преимуществах того или иного продукта. Кроме того, на фокус-группах некоторые потребители прямо указывали, что для них это очень важно. Наконец, это встречается в зарубежной практике.

Довод «против» связан с тем, что при наличии в ПФУ рубрики «дополнительные сведения» финансовые организации получат чрезмерную «свободу рук» и начнут использовать ПФУ как рекламные инструменты. Кроме того, искусственное «раздувание» соответствующих

разделов с целью привлечения внимания к каким-либо особенностям финансовой услуги данного конкретного провайдера будет приводить к чрезмерному увеличению общего объема ПФУ и вступит в противоречие с задачей снабдить потребителя коротким и удобочитаемым документом.

Авторскому коллективу так и не удалось прийти к единообразному подходу. Поэтому в разных проектах ПФУ, представленных в отчете, сохраняется ряд разночтений, что, по нашему мнению, может оказаться полезным для последующих дискуссий.

Наиболее объемными и сложными для формализации оказались паспорта по услугам брокеров и доверительных управляющих на рынке ценных бумаг: в силу отсутствия в таких финансовых продуктах очевидных «главных» для потребителя условий возникает необходимость включать в такие паспорт многочисленные детали, каждая из которых может оказаться важной для клиента. В этой связи в ходе «круглого стола» с представителями СРО финансовых организаций была высказана идея о том, что для фондового рынка более актуальны «паспорта финансовых инструментов» (паспорт определенного класса активов, например, структурированных нот, или паспорт акций определенного эмитента), чем паспорта услуг брокеров и доверительных управляющих. Данная тема заслуживает изучения, но она не была предметом анализа настоящего исследования.

Еще одна важная проблема, которая была выявлена в ходе фокус-групп, - это неопределенный правовой статус ПФУ и, как результат, неопределенность в вопросе о правовых последствиях недостоверности данных ПФУ (в том числе расхождение между параметрами финансовой услуги в ПФУ и в окончательном тексте договора). ПФУ не может являться ни заменой договора, ни предварительным договором, ни даже офертой на заключение договора, так как он не содержит всех условий договора (в противном случае он не может быть кратким). Но если ПФУ лишен

правовой нагрузки, он превращается просто в дополнительный рекламный материал, и потребитель утрачивает мотивацию к его тщательному изучению или сопоставлению с ПФУ других провайдеров. Необходимо тщательно проработать этот вопрос, чтобы ПФУ не потерял смысл для потребителя, и предусмотреть ответственность финансовых институтов за достоверность сведений в ПФУ. Один из возможных вариантов – признание ПФУ разновидностью «заверений об обстоятельствах» в смысле статьи 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Учитывая тренд на безбумажные технологии и «дигитализацию» финансового рынка, целесообразно установить требования к предоставлению финансовыми организациями ПФУ потребителям в двух форматах: бумажном – по запросу потребителя при непосредственном общении с представителем финансовой организации (в офисе или при общении с агентом вне офиса), а также электронном – на сайте финансовой организации (в формате, удобном для распечатывания при желании потребителя). При этом в рамках использования электронной формы ПФУ будет целесообразно предусмотреть возможность встраивания в него через гиперссылки внешней информации, в том числе регулярно изменяющейся информации о состоянии рынков, о бенчмарках и т.д. а также встраивания кастомизированного интерфейса для предоставления индивидуальной информации, - например, кредитного калькулятора для расчета ставок процента по кредиту для конкретного заемщика с определенными индивидуальными характеристиками.

Примерные проекты ПФУ приведены в «секторных» главах настоящего Отчета.

ВАЖНО! Используемые в проектах паспортов финансовых услуг названия финансовых организаций, их адреса, телефоны, сведения о руководителях, учредителях и т.д.. равно как названия и
--

условия финансовых продуктов (услуг) и иные сведения, включенные в Разделы 1 и 2 проектов паспортов финансовых услуг являются условными. Любые совпадения с реальными людьми и организациями – случайны.

1.3. Меры по внедрению «паспортов финансовых услуг» на российском финансовом рынке

Очевидно, что предлагаемые проекты ПФУ нуждаются в широком обсуждении с представителями финансового рынка, потребителей и регуляторов – не только на предмет детализации их содержания, но и на предмет более общих вопросов: об их правовом статусе, о степени их обязательности для финансовых институтов, том, каким образом они должны вводиться – через решение регулятора, через решения саморегулируемых организаций и т.д.

Исследовательская группа считает, что наиболее эффективным способом внедрения ПФУ были бы действия регулятора во взаимодействии с СРО и другими профессиональными объединениями участников рынка.

Принимая во внимание, что в целях возможности проведения сравнительного анализа услуг различных некредитных финансовых организаций было бы целесообразно установить единые требования к структуре паспортов для всех видов финансовых услуг, наиболее предпочтительным представляется вариант принятия единого акта Банка России, распространяющего требования об обязательности использования паспортов финансовых услуг, а также установление требований к информации, содержащейся в таких паспортах, на все виды некредитных финансовых организаций, поднадзорных Банку России. При этом на стадии подготовки этих требований необходимо вести диалог между

регулятором и рынком, прежде всего через саморегулируемые организации.

Вариант, когда требования к паспортам финансовых услуг будут утверждаться различными саморегулируемыми организациями, работающими в разных секторах финансового рынка, представляется менее эффективным, поскольку специфика каждого отдельного сектора будет вынуждать СРО в первую очередь отстаивать кажущиеся важными различия в подходах, нежели искать компромиссы и общие подходы.

Следует также учитывать, что разработка нормативной базы является только одним из аспектов совершенствования режима раскрытия информации. Не менее важно определить пути оптимального и поэтапного внедрения режимов раскрытия информации с учетом рыночных условий и ограниченности ресурсов участников рынка.

В идеале режим раскрытия информации должен охватывать все аспекты предоставления информации, понятной среднестатистическим потребителям, а также публичное раскрытие основной информации в целях усиления рыночной конкуренции. Однако зачастую бывает невозможно или нецелесообразно решать все эти вопросы сразу. Для внедрения режима раскрытия информации может потребоваться поэтапный подход, учитывающий затраты как на соблюдение правовых норм и работу с отраслью, так и потенциал регулирования и стратегии надзора.

С целью качественной проработки и апробации предлагаемых рекомендаций представляется целесообразным осуществлять их поэтапное введение. Одним из вариантов может быть следующий план-график:

2016 год:

Разработать базовый стандарт, касающийся порядка и объема раскрытия информации потребителям финансовых услуг (Банк России совместно с саморегулируемыми организациями).

2017 год:

Переформатировать предоставление информации для потребителей на сайте Банка России, в том числе:

- ввести персональные карточки компаний (финансовых организаций);
- разработать метод расчёта и форму раскрытия сведений о количестве жалоб на финансовые организации, поступающих в Банк России;
- начать публиковать аналитические материалы о состоянии отдельных секторов финансового рынка, по которым такие материалы не публикуются.

Внести изменения в отраслевые законы о видах финансовых организаций (об МФО, о НПФ, об инвестиционных фондах и т.п.) в части уточнения перечня информации, обязательной к раскрытию финансовыми организациями.

Разработать рекомендуемые к применению паспорта финансовых услуг (Банк России во взаимодействии с Роспотребнадзором, СРО и организациями по защите прав потребителей).

Определить единое место нахождения и требования к раскрытию информации на сайтах финансовых организаций путём принятия соответствующего указания Банка России.

2018 год:

Рекомендовать к использованию финансовыми организациями разработанных паспортов финансовых услуг (Банк России и/или СРО).

В рамках повышения финансовой грамотности начать отдельные мероприятия по разъяснению и популяризации паспортов финансовых услуг.

Саморегулируемым организациям разработать метод расчёта и форму раскрытия сведений о количестве жалоб на финансовые организации, поступающих в их адрес.

При этом представляется целесообразным одновременное внедрение рекомендаций, общих для различных секторов финансового рынка.

Кроме того, совершенствование режимов раскрытия информации должно быть дополнено деятельностью по повышению финансовой грамотности и просвещению, что дает потребителям возможность анализировать раскрываемую информацию и более эффективно оценивать выгоды и риски, связанные с различными финансовыми продуктами.

1.4. Саморегулируемые организации: новый уровень развития

С вступлением в начале 2016 года в силу Федерального закона от 13 июля 2015 год № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее – Закон о СРО) правовое поле, в котором действовали профессиональные объединения участников финансового рынка, претерпело существенные изменения.

Членство в саморегулируемых организациях (СРО) стало носить обязательный характер, в связи с чем СРО получили значительно больше возможностей эффективно воздействовать на организации-члены с точки зрения установления обязательных требований к деятельности.

Несколько статей Закона о СРО посвящены вопросам разработки саморегулируемыми организациями стандартов деятельности – как базовых, единых для всего сектора, так и внутренних.

С учётом изложенного, представляется, что именно СРО через принятие соответствующих стандартов, кодексов, могут сыграть значительную роль в части более прозрачного и полного раскрытия

информации для потребителей финансовых услуг страховыми организациями.

Так, пунктом 4 части 1 статьи 5 Закона о СРО прямо предусмотрена разработка базового стандарта, касающегося защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций.

Представляется целесообразным при разработке указанного стандарта отдельные разделы посвятить тематике предконтрактного взаимодействия с потребителями финансовых услуг – физическими лицами и раскрытия им информации.

Принципы и правила, которые рекомендуется предусмотреть в соответствующем базовом стандарте или иных документах саморегулируемых организаций, приведены в Приложении 2 Второго тома отчета.

Помимо разработки стандартов, саморегулируемым организациям представляется целесообразным публиковать на своих сайтах статистические сведения о жалобах, поступающих на конкретные страховые организации, проводить их анализ с целью определения наиболее острых вопросов с целью их дальнейшего разрешения во взаимодействии с Банком России.

Также активное участие СРО необходимо при проведении и разработке мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности потребителей.

Специфические рекомендации СРО отдельных видов финансовых организаций приведены в соответствующих главах.

Глава 2. Банковский сектор

2.1. Анализ и обобщение локальных нормативных требований отечественных профессиональных объединений в банковской сфере

К числу профессиональных объединений, действующих на российском рынке банковских услуг и объединяющих коммерческие банки и иные кредитные организации, следует отнести:

- 1) Ассоциацию российских банков (АРБ)
- 2) Ассоциацию региональных банков России (Ассоциацию «Россия»)
- 3) Региональные банковские союзы и ассоциации
- 4) Специализированные банковские ассоциации

Ассоциация российских банков (АРБ) – негосударственная некоммерческая организация, выражающая интересы российского банковского сообщества. Учреждена в марте 1991 года, в настоящее время насчитывает 553 членов, в том числе 367 кредитных организаций. С учетом ассоциированных членов АРБ насчитывает 687 участников, в том числе 474 кредитных организаций.

Ни один из 17 Комитетов и 2 Экспертных советов АРБ не занимается вопросами раскрытия информации банками и другими кредитными организациями потребителям финансовых услуг.

АРБ разработан Кодекс этических принципов банковского дела, принятый в 2008 году. В рамках данного Кодекса предусматриваются следующие обязательства членов АРБ по информационному обеспечению:

- предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых банковских услуг;
- осуществлять информативную, объективную, исключаящую всякую возможность обмана и введения в заблуждение потенциальных

клиентов либо появления у них недоверия к другим кредитным организациям рекламу банковских услуг;

- предоставлять клиентам по их запросам и своей инициативе балансы, отчеты, проспекты и другие материалы о деятельности кредитной организации в порядке, предусмотренном законодательством;

- информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых кредитной организацией, об условиях пользования ими, об изменениях в работе кредитной организации и по другим вопросам, затрагивающим интересы или интересующим клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством.

По состоянию на 18 февраля 2016 года к Кодексу присоединились 135 членов АРБ.

Ассоциация «Россия» — банковское объединение федерального уровня, которое было создано в 1990 году и в настоящее время насчитывает более 450 членов (исходя из перечня членов, размещенного на сайте – 373 члена).

Ассоциация приняла Основные направления деятельности на 2014 – 2016 гг., в которых не затрагиваются вопросы раскрытия информации потребителям финансовых услуг. В настоящее время в рамках ассоциации действуют 4 комитета, 2 совета и 1 рабочая группа, в сферу деятельности которых не входят вопросы раскрытия информации потребителям финансовых услуг. Ассоциация развивает 3 специальные проекта, в том числе проект «Финансовая грамотность» и проект «Стандарты кредитования».

В рамках проекта «Финансовая грамотность» Ассоциация региональных банков России реализует ряд проектов совместно с международной платежной системой Visa International, региональными подразделениями Банка России, банками-участниками Ассоциации "Россия", высшими учебными заведениями России.

В рамках проекта «Стандарты кредитования» рабочая группа Ассоциации «Россия» при поддержке Европейского Банка Реконструкции и Развития (ЕБРР) подготовила форму стандартного кредитного договора для кредитования субъектов малого и среднего бизнеса (Стандартного договора МСП-кредита), а также комплект документов «Стандартная документация в сделках синдицированного кредитования».

Кроме вышеперечисленных двух крупнейших банковских ассоциаций России общедоверального уровня, об осуществлении деятельности заявляли также многочисленные **региональные банковские союзы и ассоциации**. Общее количество формально существующих региональных банковских союзов и ассоциаций в настоящее время составляет 8, однако следы реальной деятельности можно найти только у 3 региональных ассоциаций, а по-настоящему активную деятельность ведет только одна – Ассоциация банков Северо-Запада. В рамках этой деятельности вопросы раскрытия информации потребителям финансовых услуг не затрагиваются.

Специализированные банковские ассоциации создаются для объединения усилий банков в рамках какой-либо отдельной сферы банковской деятельности. Примерами таких ассоциаций являются Российская национальная ассоциация РОССВИФТ и Национальная ассоциация по платежным карточкам. Однако нам не удалось найти банковских ассоциаций, специализирующихся на проблемах обслуживания клиентов (потребителей банковских услуг).

В целом можно сделать вывод об отсутствии сколь-нибудь заметного внимания банковских ассоциаций в России к вопросам раскрытия информации перед потребителями финансовых услуг и к проблемам взаимодействия с потребителями финансовых услуг в целом. Как представляется, причины этого лежат не в плоскости пассивности банковских ассоциаций, а в общем «разделении труда» в банковской

сфере, где институт саморегулирования традиционно неразвит и существующие банковские ассоциации являются преимущественно лоббистскими организациями, нацеленными на оптимизацию взаимодействия своих членов с регуляторами и надзорными органами. Деятельность по созданию дополнительных нормативных требований, в том числе рекомендательного характера (как, например, разработка и внедрение стандартов деятельности в той или иной сфере банковского бизнеса), является для банковских ассоциаций в большей мере сопутствующей, нежели профилирующей.

Соответственно, вопросы регламентации взаимодействия банков со своими клиентами, включая вопросы раскрытия информации банками потребителям финансовых услуг, остаются вне поля зрения отечественных профессиональных объединений в банковской сфере.

Как представляется, это является следствием объективных факторов, связанных с наличием принципиальных отличий банковских ассоциаций от саморегулируемых организаций. Банковские ассоциации в принципе не могут осуществлять объективную защиту прав клиентов, так как в случае конфликта клиента и банка, они по определению находятся на стороне банка. Поэтому, в отличие от небанковского сектора, в банковской среде не существует институтов, объединяющих участников рынка, которые могли бы использоваться в качестве инструментов защиты прав клиентов кредитных организаций.

Вместе с тем необходимо отметить, что, по крайней мере, одна из существующих в России банковских ассоциаций – Ассоциация российских банков – тесно сотрудничает с финансовым омбудсменом, который в настоящее время в России выступает в качестве единственного института, защищающего интересы клиентов банков. Выгода такого сотрудничества для банковской ассоциации, на наш взгляд, связана с сокращением

количества судебных исков, которые клиенты банков инициируют против членов данной ассоциации.

2.2. Анализ сложившейся деловой практики коммерческих банков в России по раскрытию информации потребителям их услуг

В соответствии с действующим нормативным регулированием существует, по крайней мере, четыре блока информации, которую кредитные организации должны раскрывать, в том числе, на сайте в сети Интернет.

Первый блок определен в ст. 8 ФЗ «О банках и банковской деятельности», и касается квалификации и опыта членов совета директоров кредитной организации, лиц, занимающих должности единоличного исполнительного органа, его заместителей, членов коллегиального исполнительного органа, главного бухгалтера, заместителя главного бухгалтера кредитной организации, а также руководителя, главного бухгалтера филиала кредитной организации.

Второй блок определен в Указании от 25 октября 2013 г. N 3081-У «О раскрытии кредитными организациями информации о своей деятельности», детализирующем требования ФЗ «О банках и банковской деятельности», и касается финансовой отчетности кредитной организации.

Третий блок определен в ст. 5 ФЗ «О потребительском кредите» как информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита.

Четвертый блок установлен в Указании от 27.02.2014 N 3194-У "О порядке раскрытия кредитными организациями информации о процентных ставках по договорам банковского вклада с физическими лицами", данный блок полностью состоит из процентных ставок по вкладам.

Информация о квалификации и об опыте работы членов совета директоров и отдельных лиц исполнительных органов кредитной организации должна включать 4 обязательные позиции:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) наименование занимаемой должности (с указанием дат согласования Банком России и назначения на должность, либо даты избрания);
- 3) сведения о профессиональном образовании (с указанием перечня данных, предусмотренных в законе);
- 4) сведения о трудовой деятельности за пять лет, предшествующих дате назначения (избрания) на занимаемую должность.

Информация об отчетности кредитной организации должна включать:

- годовую (промежуточную) бухгалтерскую (финансовую) отчетность;
- полную информацию об условиях и сроках выпуска (привлечения) инструментов капитала, а также раздел 5 отчета об уровне достаточности капитала.

Третий блок информации содержит 22 обязательных пункта, установленных ст. 5 ФЗ «О потребительском кредите».

Четвертый блок информации состоит из информации о процентных ставках по вкладам в рублях, долларах и евро, приведенным по различным срокам вкладов.

Для целей анализа выполнения нормативных требований по раскрытию информации на сайте в сети Интернет мы отобрали 10 крупнейших кредитных организаций по показателю стоимости активов по состоянию на апрель 2016 года (за исключением Внешэкономбанка, имеющего определенные особенности в регулировании, в том числе в части раскрытия информации, а также ВТБ и Национального клирингового

центра, не предполагающих обслуживание розничных клиентов): Сбербанк, Газпромбанк, ВТБ 24, ФК Открытие, Россельхозбанк, Альфа-банк, Банк Москвы (БМ-банк), Юникредит Банк, Московский кредитный банк, Райффайзенбанк.

Полные результаты анализа приведены в таблице ____.

Таблица 1. Результаты анализа выполнения крупнейшими кредитными организациями требований по раскрытию информации на сайте организации в сети Интернет.

Показатели, по которым раскрывается информация	Кредитные организации (зашифрованы литерами от А до К)									
	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И	К
<i>Блок 1. Информация о ключевых персонах</i>										
ФИО	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Наименование должности	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Сведения о профессиональном образовании	+	+	+	+	+	+(1)	+	+	+	+
Сведения о трудовой деятельности	+	+	+	+	+	+(1)	+	+	+	+
<i>Блок 2. Финансовая отчетность</i>										
Годовая (промежуточная) отчетность	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Условия и сроки выпуска инструментов капитала, а также раздел 5 отчета об уровне достаточности капитала	+	+	+	+	+	–	+(2)	+	+	+
<i>Блок 3. Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита</i>										
1) наименование кредитора, место нахождения постоянно действующего исполнительного органа, контактный телефон, по которому осуществляется	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

связь с кредитором, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", номер лицензии на осуществление банковских операций (для кредитных организаций)										
2) требования к заемщику, которые установлены кредитором и выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского кредита (займа)	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+
3) сроки рассмотрения оформленного заемщиком заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) и принятия кредитором решения относительно этого заявления, а также перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления, в том числе для оценки кредитоспособности заемщика	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
4) виды потребительского кредита	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5) суммы потребительского кредита (займа) и сроки его возврата	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
6) валюты, в которых предоставляется потребительский кредит (заем);	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
7) способы предоставления потребительского кредита (займа), в том числе с использованием заемщиком электронных средств платежа	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
8) процентные ставки в процентах годовых, а при применении переменных процентных ставок -	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

порядок их определения, соответствующий требованиям настоящего Федерального закона										
9) виды и суммы иных платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа)	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+
10) диапазоны значений полной стоимости потребительского кредита (займа), определенных с учетом требований настоящего Федерального закона по видам потребительского кредита (займа);	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+
11) периодичность платежей заемщика при возврате кредита (займа), уплате процентов и иных платежей по кредиту (займу);	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
12) способы возврата заемщиком потребительского кредита (займа), уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа);	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
13) сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа);	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
14) способы обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа);	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
15) ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского кредита (займа), размеры неустойки (штрафа, пени), порядок ее расчета, а также информация о том, в	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+

каких случаях данные санкции могут быть применены										
16) информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского кредита (займа), а также информация о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них	+	+	-	+	-	+	-	+	+	+
17) информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки, а также информация о том, что изменение курса иностранной валюты в прошлом не свидетельствует об изменении ее курса в будущем (для потребительских кредитов (займов) в иностранной валюте);	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
18) информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита (займа), может отличаться от валюты потребительского кредита (займа);	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+

19) информация о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа);	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
20) порядок предоставления заемщиком информации об использовании потребительского кредита (займа) (при включении в договор потребительского кредита (займа) условия об использовании заемщиком полученного потребительского кредита (займа) на определенные цели)	+	+	-	+	-	+	+	+	+	+
21) подсудность споров по искам кредитора к заемщику	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
22) формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора потребительского кредита (займа)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Блок 4. Информация о процентных ставках

Таблица ставок в соответствии с шаблоном

-	-	-	+(3)	+	+	+	-	-	+
---	---	---	------	---	---	---	---	---	---

Примечания:

- (1) – без указания информации по руководителям и главным бухгалтерам филиалов (при наличии таковых); не по всем членам наблюдательного совета информация об образовании отвечает требованиям нормативного акта;
- (2) проспект эмиссии акций (при том, что кредитная организация является ПАО), на сайте не найден;
- (3) не приводится как документ, раскрываемый в соответствии с регулятивными требованиями.

Результаты анализа свидетельствуют о почти тотальном выполнении кредитными организациями требований первого блока, значительном выполнении требований второго блока, неполном выполнении отдельными банками требований третьего блока и выборочном выполнении требований четвертого блока. Безусловно, полная выполняемость требований первого блока прямо связано с тем фактом, что эти требования установлены на уровне закона. Но наряду с этим требования третьего блока, также установленные законом, выполняются не всеми обследованными банками. Слабая выполняемость требований четвертого блока связана, на наш взгляд, не только с тем, что они установлены подзаконным нормативным актом, но и общим отношением банков и надзорного органа к требованиям, связанным с раскрытием информации перед мелкими клиентами, как к требованиям менее значимым, чем, например, требования к раскрытию информации перед Банком России. Аналогичная причина, по нашему мнению, лежит в основе несплошного выполнения банками требований третьего блока.

Кроме того, установленный Банком России формат раскрытия информации о ставках по вкладам, по мнению экспертов, не соответствует реальной практике формирования банками процентных ставок и потребностям потребителей финансовых услуг. С одной стороны, система формирования процентных ставок по депозитным продуктам может быть достаточно сложной, так как ставка зависит от нескольких комбинирующихся между собой параметров: тип вклада, валюта, срок, сумма и т.п. С другой стороны, в этой ситуации, по мнению экспертов, для клиента значительно более ценной была бы возможность сравнивать в Интернете условия по конкретному вкладу в разных банках, например, через онлайн-калькулятор. Полная информация по всем возможным ставкам каждому конкретному клиенту не нужна, так как клиент обычно представляет, сколько у него есть денег и на какой срок он намерен их разместить. В этой ситуации наличие различных ставок по различным срокам и валютам только затрудняет для него выбор.

Поэтому, на наш взгляд, деловая практика в области раскрытия информации банками перед потребителями финансовых услуг складывается под воздействием, во-первых, не всегда оптимальных форматов раскрытия информации и наборов позиций раскрываемой информации, установленных действующими нормативными актами, и во-вторых, действующего надзорного режима, в рамках которого надзору над раскрытием информации перед потребителями финансовых услуг уделяется внимания меньше, чем надзору над раскрытием финансовой отчетности и информации о руководстве банков и их филиалов.

Иные формы раскрытия информации перед потребителями финансовых услуг (кроме раскрытия через сайт в сети Интернет) в настоящее время полностью неработоспособны. Таких форм можно выделить две:

- раскрытие информации Банку России, который затем размещает часть такой информации на своем сайте;
- предоставление информации клиентам в офисах кредитных организаций, в т.ч. на стендах и в форме брошюр.

Та информация, которую кредитные организации обязаны раскрывать Банку России, раскрывается, как правило, своевременно и в полном объеме. Однако потребителю финансовых услуг потом крайне трудно найти эту информацию на сайте Банка России по причине его крайне плохой организации.

Предоставление информации клиентам в офисах кредитных организаций, предусмотренное Указанием Банка России от 25 октября 2013 г. N 3081-У и Письмом Банка России от 5 мая 2008 г. N 52-Т, в подавляющем большинстве случаев не осуществляется.

2.3. Оценка соответствия требований к раскрытию информации коммерческими банками потребителям их услуг и сложившейся деловой

практики в этой сфере уровню подготовленности и потребностям потребителей финансовых услуг

На рынке банковских услуг, на наш взгляд, целесообразно не рассматривать отдельно соответствие нормативных требований к раскрытию информации потребителям финансовых услуг потребностям последних в такой информации. Многочисленные требования, распределенные по нормативным документам различных уровней, формулировки которых далеко не всегда конкретизированы применительно к ситуации взаимодействия кредитной организации с потребителем финансовых услуг, имеют значение только в том случае, если они проявляются в реальной практической деятельности кредитных организаций. Другими словами, соответствие нормативных требований и потребностей потребителей финансовых услуг в отношении раскрываемой информации на рынках банковских услуг целесообразно анализировать через призму сложившейся деловой практики по раскрытию информации потребителям финансовых услуг.

В рамках услуг по кредитованию розничных клиентов именно практический опыт взаимодействия потребителя данной финансовой услуги с кредитными организациями стимулировал значительное расширение и усовершенствование нормативно установленных правил раскрытия информации потребителям финансовых услуг в этой области.

Нашей задачей в рамках реализуемого проекта мы видим улучшение, в конечном счете, именно практики раскрытия информации потребителям финансовых услуг. Такое улучшение может быть достигнуто как за счет совершенствования правоустановления, как это было в случае с кредитными услугами, так и за счет совершенствования правоприменения, в тех случаях, когда формально регулятивные нормы существуют, но не выполняются. Поэтому мы провели анализ соответствия норм и потребностей в информации с учетом сложившейся практики раскрытия информации потребителям финансовых услуг.

Далее мы будем выделять те группы информации, которая в настоящее время требуется, но не предоставляется потребителям финансовых услуг.

1) При предоставлении услуг по перечислению денежных средств, зачислению их на счета и снятию со счетов:

- стоимость данных услуг (какой процент будет взиматься банком за зачисление, перечисление, снятие денежных средств).

- время, в течение которого деньги будут переведены между счетами (зачислены на счет).

- как быстро клиент может снять деньги со своего счета (информация о лимитах; необходимость заранее резервировать суммы для снятия и т.д.).

- условия конвертации денег в том случае, когда валюта учета на счете и валюта платежа различаются (насколько свободен банк в выборе даты конвертации, каков предельно возможный срок проведения конвертации, курс конвертации).

- надежность банка (срок существования, размер капитала и т.д.)

Кроме того, при реализации т.н. «зарплатных» программ существует агентская проблема – проблема передачи информации от работодателя клиенту.

2) При кредитовании розничных клиентов:

- возможность сравнения ставки предлагаемого кредита с другими индикаторами (уровень инфляции, уровень ключевой ставки регулятора, среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита по категориям потребительских кредитов);

- затраты, не включаемые в состав полной стоимости кредита (п. 5 ст. 6 Закона о потребительском кредите (займе));

- затраты на оплату услуг, сопутствующих заключению кредитного договора и обслуживанию кредита (эмиссия и обслуживание

карточки, которая будет использована при перечислении денег в погашение кредита и т.д.);

- информация о последствиях неисполнения заемщиком своих обязательств по кредитному договору, в т. ч. а) в отношении залогового обеспечения по кредиту; б) о действиях банка по принуждению клиента к исполнению договора, в том числе в случае беззалоговых кредитов;

- информация о вариантах действий клиента в случае ухудшения финансового положения, которое делает невозможным исполнение его обязательств по кредиту (обращение в банк с просьбой о реструктуризации кредита; замена обеспечения по кредиту; объявление банкротства и т.д.).

3) При принятии денег во вклады (депозитные услуги):

- уровень доходности по вкладу, описываемый понятным для потребителя способом (способы расчета ставки процента по выбранному вкладу могут быть разными, поэтому требуется, возможно, пойти по пути, аналогичному тому, по которому пошли при решении аналогичной проблемы при описании всего объема платежей по договорам потребительского кредитования);

- условия выплаты процентного дохода (периодичность; наличие возможности присоединения к основной сумме вклада и т.д.);

- срок, на который размещаются денежные средства, порядок их выплаты после истечения срока вклада;

- сроки, в течение которых клиент не может забрать деньги без потери или снижения процентного дохода, а также величина такого снижения в таких ситуациях (условия выплаты процентного дохода в случае снятия денег с депозита до установленного срока);

- дополнительные комиссии, связанные с открытием и закрытием депозита, выплатой процентных доходов (в т.ч. с учетом возможного выпуска карточки, привязанной к депозиту);

- информация о порядке налогообложения доходов по вкладу (в настоящее время, при отсутствии соответствующих налогов на доходы по банковским вкладам – прямая информация об отсутствии налогов; в случае предложения сложного продукта, в состав которого входит депозит, информация о совокупном налогообложении по синтетическому продукту);

- информация о целевых ориентирах и базовых индикаторах доходности, с которым целесообразно сравнивать доходность по вкладу (например, ключевая ставка Банка России, уровень доходности по государственным облигациям с соответствующим (сопоставимым) сроком до погашения, темпы инфляции и прогнозы ее изменения, доходность аналогичных депозитов в других банках);

- рейтинг кредитоспособности банка, в случае его наличия (клиент должен также получить информацию о расшифровке того рейтинга, который имеет банк, а также о рейтингах ведущих банков);

- участие или неучастие банка в фондах добровольного страхования вкладов;

- случаи приостановки лицензии, приостановления деятельности, просрочки исполнения обязательств (в том числе случаи технических дефолтов и информация о выходе из состояния дефолта), как в отношении самого банка, так и тех организаций, правопреемником которых данный банк выступает;

- места в рейтингах по капиталу и по активам, с указанием общего количества участников рейтингов;

- информация об участии банка в банковских холдингах, а также о наличии гарантий со стороны холдинга или холдинговой компании;

- информация об условиях страхования вкладов физических лиц (в т.ч. информация по таким вопросам, как предельный объем вклада, на который распространяется страхование; - распространяется ли на

валютные вклады; - считается по каждому отдельному банку или в сумме по всем счетам одного физического лица);

- информация о действиях вкладчика (в т.ч. о последовательности действий, органах, в которые нужно обращаться и т.д.) при невыполнении банком обязательств по вкладу (в т.ч. при отзыве лицензии, при приостановлении выплат по вкладам до отзыва лицензии).

4) При проведении валютно-обменных операций:

- точное знание курса обмена одной валюты на другую, применительно к тому объему, который предполагается обменять;

- наличие или отсутствие комиссий и сборов за обмен;

- информация о показателях, которые могут выступать ориентирами для клиента при оценке им приемлемости курса конвертации (официальный курс Банка России, текущий биржевой курс валюты, фьючерсные курсы валюты по результатам биржевых торгов).

5) При проведении операций с драгоценными металлами и инвестиционными монетами

- точное знание цены покупки и продажи, объявляемые банком;

- наличие или отсутствие дополнительных комиссий банка;

- информация о налогообложении;

- информация о показателях, которые могут выступать ориентирами для клиента при оценке им приемлемости предлагаемых банком цен операций (цены, установленные Банком России, текущий фиксинг Лондонской биржи металлов, возможно, иные рыночные ориентиры цен покупки и продажи;

- информация об условиях хранения валютных ценностей (в том случае, если покупаемые активы физически остаются на хранении в банке).

6) При предоставлении услуг по хранению ценностей в банковских ячейках:

- информация о ценах на услугу, в разбивке по срокам пользования ячейкой и объемам ячеек;
- информация о ценовых условиях на рынке (данные о стоимости аналогичных услуг в других банках или иные показатели).
- информация о случаях приостановки лицензии, приостановления деятельности, просрочки исполнения обязательств (в том числе случаи технических дефолтов и информация о выходе из состояния дефолта);
- места в рейтингах по капиталу и по активам, с указанием общего количества участников рейтингов;
- информация об участии банка в банковских холдингах, а также о наличии гарантий со стороны холдинга или холдинговой компании.

2.4. Рекомендации и предложения по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг

Рекомендации и предложения по совершенствованию регулятивных норм и улучшению деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг существенно различаются по отдельным видам услуг, предоставляемых кредитными организациями.

Вместе с тем существует ряд принципиальных моментов, которые должны быть усовершенствованы безотносительно вида банковской услуги. Эти принципиальные моменты можно сконцентрировать в девять следующих пунктов («девять рекомендаций»).

Первое. Необходимо четко структурировать формы и механизмы раскрытия кредитными организациями информации, в которой нуждаются потребители банковских услуг, прежде всего на этапе, предшествующем заключению договора или проведению финансовой операции

(предконтрактное раскрытие информации). В настоящее время можно выделить три основные формы такого раскрытия: 1) раскрытие информации перед Банком России – в этом случае потребитель финансовых услуг теоретически может обратиться к сайту Банка России; 2) раскрытие информации на сайте кредитной организации; 3) раскрытие информации в офисе кредитной организации. Как представляется, эти три формы раскрытия информации необходимо сохранить, однако более четко и систематизировано распределить раскрываемую информацию между формами раскрытия.

Существует, но в зародышевом состоянии, и четвертая форма раскрытия информации – через специальные центры накопления (агрегации) и раскрытия информации. В качестве примеров такой формы раскрытия информации следует указать специализированные сайты bankir.ru, banki.ru, которые накапливают информацию и пытаются анализировать ее. Также на этих сайтах есть возможность изучить комментарии пользователей тех или иных банков. Безусловно, есть вопрос доверия и риск ангажированности таких площадок, но такую форму раскрытия информации нужно всемерно развивать, так как по целому ряду причин именно она в наибольшей степени соответствует потребностям потребителей банковских услуг, позволяя сопоставлять основные параметры этих услуг, предоставляемых различными банками.

Риски доверия и ангажированности могут быть снижены за счет увеличения количества действующих независимых агрегаторов информации. Учитывая, что в развитии такой формы раскрытия информации объективно должны быть заинтересованы Банк России и Роспотребнадзор, представляется целесообразным, чтобы они играли более активную роль в содействии развитию данной формы раскрытия информации, в том числе через содействие развитию достаточного количества независимых агрегаторов.

Второе. Кардинально улучшить организацию сайта Банка России, многократно сократив время на поиск информации, необходимой потребителям финансовых услуг, повысив удобство для пользователей и

доступность информации для понимания. При этом в качестве примеров для подражания целесообразно избрать сайты национальных банков, в функции которых входит защита инвесторов и клиентов финансовых организаций в рамках надзора над бизнес-поведением (business conduct). Возможно, имеет смысл выделить в рамках всей информации по кредитным организациям специальный блок «элементы предконтрактного раскрытия информации».

Третье. Необходимо унифицировать стандарты раскрытия информации на сайтах кредитных организаций, обеспечив возможность для потребителей финансовых услуг сравнивать и выбирать между несколькими банками. Предусмотреть размещение всей информации, которая нормативными актами устанавливается как обязательная к раскрытию на сайте в сети Интернет, в едином разделе сайта (практика предлагает различные версии названия такого раздела – «информация для целей регулирования»; «раскрытие информации для регулятивных целей» и т.д.).

Четвертое. Целесообразно провести ревизию перечня информации, раскрываемой на сайте финансовой организации в сети интернет, так как в настоящее время уже видна определенная нелогичность, несистемность набора информации, которая должна раскрываться на сайте. Очевидно, что часть информации является избыточной, в то время как многие параметры, важные для выбора той или иной банковской услуги, не являются обязательными к раскрытию. В рамках такой ревизии в перечень раскрываемой информации должна войти информация, требующаяся для неквалифицированных потребителей банковских услуг, изложенная языком, понятным для подавляющего большинства неквалифицированных потребителей банковских услуг. Набор информации, раскрываемой кредитными организациями на своих сайтах в соответствии с регулятивными требованиями, должен обрести свою внутреннюю логическую структуру.

Пятое. Организовать единый центр сбора (накопления) информации, раскрываемой кредитными организациями в соответствии с требованиями

регулирования. Такой центр мог бы быть либо простым набором гиперссылок на сайты кредитных организаций и на четко определенные разделы Банка России, либо полноценной базой данных по кредитным организациям, включающей, в том числе, информацию, необходимую потребителям финансовых услуг для взвешенного выбора кредитной организации и финансовой услуги. Поддержку таких центров могли бы осуществлять специальные структуры (агентства), уполномоченные на это Банком России, и частично финансируемые им.

Шестое. Предусмотреть стандартизацию наиболее распространенных договоров на оказание кредитными организациями финансовых услуг, прежде всего, договора потребительского кредитования, договора ипотечного кредитования, договора банковского вклада, договора о пользовании банковской ячейкой. Такая стандартизация может проводиться как Банком России непосредственно (в этом случае стандарты договоров будут утверждены нормативным документом Банка России), так и банковскими ассоциациями по согласованию с Банком России. Необходимо отметить, что данное предложение встретило неприятие со стороны экспертов, представляющих банковское сообщество, однако, находясь на позиции защиты прав потребителей банковских услуг, мы считаем, что данное предложение должно быть реализовано. Оно вызвало однозначную поддержку потребителей финансовых услуг в рамках фокус-групп. Возможно, следует говорить о «мягкой стандартизации», то есть при наличии стандартных договоров банки будут вправе использовать и нестандартные, однако банк будет обязан указывать, какой договор он предлагает потребителю – стандартный или нестандартный.

Седьмое. В рамках внутриофисного раскрытия информации ввести новые инструменты такого раскрытия – Паспорт финансовой услуги и Паспорт финансовой операции, требования к которым должны быть установлены нормативными актами Банка России (подробнее см. раздел 2.5).

Паспорт финансовой услуги применяется к тем услугам кредитной организации, которые влекут за собой возникновение длительных взаимных прав и обязательств кредитной организации и клиента по отношению друг к другу. Паспорт финансовой услуги должен включать в себя следующие блоки информации: 1) информация о кредитной организации; 2) информация об основных параметрах (условиях предоставления) финансовой услуги; 3) информация о стоимости (цене) финансовой услуги и всех сопутствующих издержках потребителя финансовой услуги; 4) информация о действиях в случае неудовлетворенности качеством услуги или нарушения прав потребителя финансовой услуги.

Паспорт финансовой операции применяется к тем услугам кредитной организации, которые предполагают немедленное проведение той или иной финансовой операции и не влекут возникновение длительных взаимоотношений между кредитной организацией и ее клиентом. Паспорт финансовой операции включает в себя информацию об основных параметрах планируемой финансовой операции (включая стоимость проведения операции), а также, возможно, информацию о надзорных инстанциях, в которые можно обратиться в случае нарушения прав потребителя финансовой услуги. Его основная функция – в достижении адекватного понимания основных параметров финансовой операции клиентом.

Восьмое. Кардинально повысить действенность контроля и надзора над раскрытием информации кредитными организациями на своих сайтах, а также в офисах, в том числе посредством Паспортов финансовых услуг и Паспортов операций.

Девятое. При условии реализации седьмого и восьмого пунктов - перераспределить нагрузку на различные формы раскрытия информации потребителям финансовых услуг в пользу информации, раскрываемой кредитной организацией в офисе через предоставление клиенту Паспортов финансовых услуг и/или Паспортов финансовых операций. Именно за счет

этой формы раскрытия информации должен быть преодолен наблюдающийся сегодня разрыв между информацией, раскрываемой потребителям финансовых услуг, и информацией, требующейся потребителю финансовых услуг для принятия взвешенного решения в отношении финансовых услуг, не несущего опасности для экономики домохозяйств.

Суммируя сделанные выше предложения и рекомендации по совершенствованию норм и деловой практики по раскрытию информации кредитными организациями потребителям финансовых услуг, их можно классифицировать по уровням внедрения, с точки зрения типов нормативных документов и участвующих в процессе совершенствования организаций:

1. На законодательном уровне
2. На уровне нормативных актов Банка России
3. На уровне профессиональных объединений и ассоциаций кредитных организаций (банков)

На законодательном уровне необходимо:

- 1) Учесть перераспределение и оптимизацию раскрываемой информации между формами раскрытия информации (на сайте Банка России; на сайте кредитной организации; в офисе кредитной организации), а также необходимую ревизию перечня раскрываемой информации, внеся соответствующие изменения в Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» и в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)».
- 2) Как возможное дополнение к другим мерам по совершенствованию раскрытия информации при приеме денег населения во вклады и депозиты – разработать и принять федеральный закон «О банковских вкладах», в котором установить требования к процедуре приема денег населения во вклады и депозиты в банках, включая требования

к раскрытию информации перед потребителями данной финансовой услуги.

На уровне нормативных актов и организационных действий Банка России:

- 1) Принять единый нормативный документ, устанавливающий:
 - a. Перечни информации, раскрываемые кредитными организациями:
 - i. Перед Банком России
 - ii. На сайте кредитной организации для всех заинтересованных лиц
 - iii. В офисе кредитной организации для всех заинтересованных лиц, с указанием более точных форм и стандартов такого раскрытия
 - iv. Посредством предоставления Паспорта финансовой услуги или паспорта финансовой операции
 - b. Порядок и сроки раскрытия информации
 - c. Форматы раскрытия информации в разрезе отдельных таблиц и показателей
 - d. Требования к единому разделу на сайте кредитной организации, в котором должна содержаться вся информация, раскрываемая в соответствии с регулятивными требованиями
- 2) Принять нормативный документ, необходимый для внедрения в практику предоставления кредитными организациями услуг потребителям финансовых услуг Паспорта финансовой услуги и Паспорта финансовой операции, в котором:
 - a. должен быть утвержден формат ПФУ / ПФО для перечисленных выше категорий банковских услуг
 - b. должны быть определены требования к информации, включаемой кредитными организациями в ПФУ / ПФО

с. должны быть определены ответственность кредитных организаций и должностных лиц кредитных организаций за:

- i. Достоверность данной информации
- ii. Ее соответствия параметрам финансовой услуги, включаемой в соответствующий договор об оказании финансовой услуги
- iii. Корректность объяснения терминов, применяемых в ПФУ / ПФО и договоре финансовой услуги

- 3) Рассмотреть возможность утверждения стандартных форм договоров на ряд видов финансовых услуг, оказываемых кредитными организациями потребителям финансовых услуг, и установления их обязательности при заключении договоров с неквалифицированными потребителями финансовых услуг
- 4) Кардинально улучшить эффективность организации сайта Банка России, сделав его максимально удобным для поиска необходимой информации клиентами кредитных организаций и потенциальными потребителями услуг кредитных организаций
- 5) Организовать (создать) центры сбора (накопления) информации, раскрываемой кредитными организациями в соответствии с требованиями регулирования.
- 6) Кардинально повысить действенность контроля и надзора над раскрытием информации кредитными организациями на своих сайтах, а также в офисах.

В отношении профессиональных объединений и ассоциаций кредитных организаций (банков) существует значительная вариативность политики по их вовлечению в процесс совершенствования раскрытия информации кредитными организациями потребителям финансовых услуг. В настоящее время, в соответствии со сложившимися в банковском секторе традициями, эти объединения не несут никаких функций, свойственных институтам

саморегулирования, и, в принципе, такая ситуация может оставаться неизменной. С другой стороны, существующие тенденции в развитии рынков банковских услуг объективно порождают определенные потребности в выполнении данными организациями части функций саморегулирования. Как представляется, профессиональные объединения банков могли бы быть полезны в рамках следующих направлений совершенствования процессов раскрытия информации кредитными организациями потребителям финансовых услуг:

- участие в создании и поддержании специальных центров раскрытия и накопления информации, необходимой потребителям услуг кредитных организаций, в том числе для сравнения условий, предлагаемых различными кредитными организациями, и выбора кредитной организации;
- разработка, расчет и публикация различного рода рейтингов, позволяющих потребителям финансовых услуг более обоснованно подходить к вопросу выбора подходящей кредитной организации;
- участие в разработке и адаптации стандартов раскрытия информации на сайтах кредитных организаций, накопления и распространения лучшей практики в этой области;
- участие в стандартизации наиболее распространенных (массовых) договоров на оказание кредитными организациями финансовых услуг, накопление и анализ лучшей практики в части действующих договоров на оказание кредитными организациями финансовых услуг.

2.5. Предложения по паспортам финансовых услуг и паспортам финансовых операций, применяемых в банковской сфере

Как было указано в разделе 2.4, предлагается разграничить в банковской сфере Паспорт финансовой услуги и Паспорт финансовой операции. Паспорт финансовой услуги применяется к тем услугам кредитной организации, которые влекут за собой возникновение длительных взаимных

прав и обязательств кредитной организации и клиента по отношению друг к другу. Паспорт финансовой операции применяется к тем услугам кредитной организации, которые предполагают немедленное проведение той или иной финансовой операции и не влекут возникновение длительных взаимоотношений между кредитной организацией и ее клиентом.

Представляется целесообразным, чтобы Паспорт финансовой услуги и Паспорт финансовой операции также дополнялись приложением в виде краткого глоссария, разъясняющего основные термины, применяемые в паспортах. Как представляется, предлагаемые документы будут намного более эффективными инструментами предконтрактного раскрытия информации, чем используемые сегодня «Памятка» и предоставляемые по требованию клиента ксерокопии документов финансовой организации. Условием, повышающим эффективность внедрения Паспорта финансовой услуги и, возможно, Паспорта финансовой операции, является стандартизация соответствующих договоров.

Для того, чтобы не увеличивать нагрузку на банки, связанную с раскрытием информации (при введении ПФУ и ПФО такая нагрузка, вероятно, увеличится), при введении данных форм раскрытия информации целесообразно предусмотреть пропорциональное снижение обязательств банков по раскрытию информации в иных формах раскрытия и/или сокращение объема раскрываемой информации, ценность которой ниже.

Предлагаемые формы Паспортов финансовой услуги «Потребительский кредит», «Ипотечный кредит» и «Депозит» были разработаны нами в ходе работы над проектом, обсуждены в рамках фокус-групп и с участием экспертов. Итоговые версии проектов указанных паспортов (с учетом замечаний экспертов и пожеланий участников фокус-групп) приводится ниже:

ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ «ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ» (в соответствии с утвержденной Банком России формой)		
РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ И ЕЕ СТОИМОСТИ		
1.1.	Вид услуги:	Предоставление потребительского кредита
1.2.	Срок кредита	30 дней; 60 дней; 90 дней; 180 дней; 365 дней
1.3.	Валюта кредита	рубли РФ
1.4.	Способы возврата потребительского кредита и уплаты процентов по нему	Заемщик погашает сумму основного долга кредита и уплачивает проценты по нему путем внесения денежных средств на указанный в договоре счет через банкомат, либо через операционный отдел банка
1.5.	Ставка процента	Клиент может рассчитать ставку процента на калькуляторе: _____ адрес на сайте банка _____
1.6.	Полная стоимость кредита, рассчитанная в соответствии с Законом "О потребительском кредите (займе)" (ст. 6)	Клиент может рассчитать ставку процента на калькуляторе: _____ адрес на сайте банка _____
1.7.	Условия выплаты процентов	периодичность - раз в 30 календарных дней
1.8.	Иные платежи заемщика и их величины	1) оплата страхования; 2) комиссии за оформление договора; 3) комиссия за выпуск и обслуживание банковской карты
1.9.	Издержки, не учитываемые при расчете полной стоимости кредита	
	Платежи, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением заемщиком условий договора потребительского кредита	<i>0,1% от суммы просрочки за каждый день просрочки</i>
	Платежи заемщика в пользу страховых организаций при страховании предмета залога по договору залога, обеспечивающему требования к заемщику по договору потребительского кредита	<i>5% от оценочной стоимости предмета залога</i>
	Платежи заемщика за услуги по информированию о наступлении срока уплаты процентов и о приближении срока погашения кредита	<i>200 рублей в месяц</i>
1.10.	Условия досрочного погашения кредита	Заемщик имеет право на досрочное или частичное погашение кредита. Ставка процента в этом случае изменяется в соответствии с п. ____ Правил кредитования
1.11.	Обязанность заемщика по страхованию	Заемщик обязан заключить договор страхования, предусмотренный Правилами кредитования. Заемщик вправе заключить также дополнительно договор добровольного страхования, а также договор страхования предмета залога
1.12.	Наличие залога по кредиту	В общем случае не предусматривается. Вместе с тем заемщик может предложить такой залог и застраховать его. В этом случае ставка процента по кредиту снижается.

1.13.	Срок рассмотрения заявки на получение кредита	5 рабочих дней
1.14.	Требования к заемщику	
1.15.	Уведомление о рисках	Заемщик несет риск неисполнения обязательства по взятому кредиту. Особо высокий риск несут лица, предполагаемые среднемесячные выплаты которых по кредитам составляют или могут составить 50 и более процентов ежемесячных располагаемых доходов. В случае неисполнения обязательств суммарные потери заемщика окажутся выше суммы обязательств.
1.16.	Варианты действий заемщика в случае ухудшения финансового положения, которое делает невозможным исполнение его обязательств по кредиту	1) обращение в банк с просьбой о реструктуризации кредита; 2) обращение в банк с просьбой о предоставлении услуги пропуска очередного платежа; 3) замена обеспечения по кредиту; 4) объявление банкротства и т.д.
1.17.	Право на отказ от получения кредита	Заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита полностью или частично, уведомив об этом кредитора до истечения установленного договором срока его предоставления
1.18.	Досрочное погашение без предварительного уведомления, с уплатой процентов за фактический срок кредитования	В течение 14 календарных дней с даты получения кредита: всю сумму кредита, независимо от цели получения кредита
		В течение 30 календарных дней с даты получения кредита: всю сумму либо её часть, если кредит получен на определённые цели

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О БАНКЕ

2.1.	Полное наименование:	ПАО "ТрахтибедохБанк"
2.2.	ИНН/ОГРН:	XXXXXXXX/YYYYYY
2.3.	БИК	044525XYZ
2.4.	Адрес:	111111, Москва,
2.5.	Телефоны и факс:	(495) 000-00-00
2.6.	E-mail:	deposit@trahtibedohbank.ru
2.7.	Интернет-сайт:	www.trahtibedohbank.ru
2.8.	Контролирующие собственники	ООО "Трахтибедох" (50%), Trahtibedoh Ltd (50%)
2.9.	Руководитель:	Смирнов Иван Иванович (возможно, с указанием предыдущих места работы за 10 лет)
2.10.	Места в рейтингах	По величине активов – 555 (всего - 880). По величине капитала – 595 (всего - 880).
2.11.	Собственный капитал:	450 млн. рублей
2.12.	С какой даты и на основании какой действующей банковской лицензии занимается банковской деятельностью, срок ее действия:	
	С __.__.__. - генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций № ____ от __.__.__. Бессрочная.	
Получить дополнительную либо проверить вышеуказанную информацию о компании, её финансовом состоянии, собственниках, действительности лицензий Вы можете в любой момент в интернете по следующим адресам:		
http://www.cbr.ru/credit/coinfo.asp?id=450		

РАЗДЕЛ 3. ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ ИЛИ ПРОБЛЕМА	
3.1. Если у Вас есть жалоба, пожалуйста, свяжитесь с нами:	
По почте:	Указывается кому и на какой адрес должно быть адресовано письмо.
Лично:	Указывается куда и в какие дни/часы может быть подана жалоба
Заполнив форму на сайте:	указывается адрес формы
Отправив письмо по электронной почте:	указывается электронный адрес
Телефон «горячей линии» или колл-центра банка:	указывается номер телефона и часы работы
3.2. Вы также вправе обратиться в надзирающие за нашей деятельностью органы, или к общественному примирителю (омбудсмену):	
Банк России:	
По почте:	Указывается, на какой адрес должно быть адресовано письмо.
Заполнив форму на сайте:	указывается адрес формы
Телефон для справок:	указывается номер телефона и часы работы
Роспотребнадзор:	
По почте:	127994, г.Москва, Вадковский пер.,д.18 стр.5 и 7
Заполнив форму на сайте:	http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php
Телефон для справок :	(499) 973-26-90 (Пн-Пт, 9:00-18:00)
Общественный примиритель на финансовом рынке (финансовый омбудсмен):	
По почте:	107016, г.Москва, ул. Неглинная, д.12
Лично принести письмо:	г. Москва, Сандуновский пер., дом 3/1 Управление экспедирования документов Банка России
Телефон для справок :	(495) 957-81-81
3.3. Если у Вашего банка отозвана лицензия, Вы можете обратиться за информацией о своих действиях по обслуживанию и погашению кредита:	
Агентство по страхованию вкладов:	
Адрес сайта:	http://www.asv.org.ru/
Горячая линия:	8 800 200-08-05
3.4. Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд:	

ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ «ИПОТЕЧНЫЙ КРЕДИТ» (в соответствии с утвержденной Банком России формой)		
РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ		
1.1.	Вид услуги:	Предоставление ипотечного кредита
1.2.	Срок кредита	от 3 до 30 лет
1.3.	Валюта кредита	рубли РФ
1.4.	Способы возврата ипотечного кредита и уплаты процентов по нему	<i>Перечисляются все способы, которые могут быть зафиксированы в договоре ипотечного кредитования</i>
1.5.	Ставка процента	Клиент может рассчитать ставку процента на калькуляторе: _____ адрес на сайте банка _____
1.6.	Полная стоимость кредита, рассчитанная в соответствии с Законом "О потребительском кредите (займе)" (ст. 6)	Клиент может рассчитать ставку процента на калькуляторе: _____ адрес на сайте банка _____
1.7.	Условия выплаты процентов	периодичность - ежемесячно не позднее 10 дня месяца
1.8.	Иные платежи заемщика	1) оплата страхования объекта недвижимости и, возможно, иных страховых услуг; 2) комиссии за оформление договора; 3) комиссия за выпуск и обслуживание банковской карты
1.9.	Издержки, не учитываемые при расчете полной стоимости кредита	
	Платежи, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением заемщиком условий договора ипотечного кредитования	<i>0,03% от суммы просрочки за каждый день просрочки</i>
	Платежи заемщика в пользу страховых организаций при страховании объекта недвижимости, выступающего в качестве предмета залога по договору ипотеки	<i>0,75% от оценочной стоимости предмета залога</i>
	Платежи заемщика в пользу страховых организаций по договору страхования ответственности заемщика	<i>0,3% от суммы ипотечного кредита</i>
	Государственная пошлина за регистрацию ипотеки в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество	
1.10.	Условия досрочного погашения кредита	Заемщик имеет право на досрочное или частичное погашение кредита не ранее, чем через 1 год после начала действия договора, при этом он обязан уведомить кредитора о желании погасить кредит полностью или частично не позднее, чем за 10 дней до такого погашения. Ставка процента в этом случае не изменяется.

1.11.	Обязанность заемщика по страхованию	Заемщик обязан заключить договор страхования объекта недвижимости. Заемщик вправе заключить также дополнительно договор страхования ответственности заемщика	
1.12.	Наличие залога по кредиту	Залог недвижимости (ипотека) обязателен	
1.13.	Показатели для сравнения (бенчмарки) уровня ставки по ипотечному кредиту		
	Средневзвешенная ставка по ипотечным жилищным кредитам в рублях, выданных в течение февраля 20016 года		12,1% годовых
	Темп инфляции, накопленным итогом за последние 12 месяцев (апрель 2015 - март 2016),		7,26%
	Ключевая ставка Банка России		11,00%
1.14.	Срок рассмотрения заявки на получение кредита	10 рабочих дней	
1.15.	Требования к заемщику		
1.16.	Уведомление о рисках		

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О БАНКЕ

2.1.	Полное наименование:	ПАО "ТрахтибедохБанк"
2.2.	ИНН/ОГРН:	XXXXXXXX/YYYYYY
2.3.	БИК	044525XYZ
2.4.	Адрес:	111111, Москва,
2.5.	Телефоны и факс:	(495) 000-00-00
2.6.	E-mail:	deposit@trahtibedohbank.ru
2.7.	Интернет-сайт:	www.trahtibedohbank.ru
2.8.	Контролирующие собственники	ООО "Трахтибедох" (50%), Trahtibedoh Ltd (50%)
2.9.	Руководитель:	ФИО, предыдущие места работы за 10 лет
2.10.	Места в рейтингах	По величине активов – 555 (всего - 880). По величине капитала – 595 (всего - 880).
2.11.	Собственный капитал:	450 млн. рублей
2.12.	С какой даты и на основании какой <u>действующей банковской</u> лицензии занимается банковской деятельностью, срок ее действия:	
	С _____.____.____ - генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций № ____ от _____.____.____. Бессрочная.	
Получить дополнительную либо проверить вышеуказанную информацию о компании, её финансовом состоянии, собственниках, действительности лицензий Вы можете в любой момент в интернете по следующим адресам:		
http://www.cbr.ru/credit/coinfo.asp?id=450_____		

РАЗДЕЛ 3. ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ ИЛИ ПРОБЛЕМА	
3.1. Если у Вас есть жалоба, пожалуйста, свяжитесь с нами:	
По почте:	Указывается кому и на какой адрес должно быть адресовано письмо.
Лично:	Указывается куда и в какие дни/часы может быть подана жалоба
Заполнив форму на сайте:	указывается адрес формы
Отправив письмо по электронной почте:	указывается электронный адрес
Телефон «горячей линии» или колл-центра банка:	указывается номер телефона и часы работы
3.2. Вы также вправе обратиться в надзирающие за нашей деятельностью органы, или к общественному примирителю (омбудсмену):	
Банк России:	
По почте:	Указывается на какой адрес должно быть адресовано письмо.
Заполнив форму на сайте:	указывается адрес формы
Телефон для справок :	указывается номер телефона и часы работы
Роспотребнадзор:	
По почте:	127994, г.Москва, Вадковский пер.,д.18 стр.5 и 7
Заполнив форму на сайте:	http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php
Телефон для справок :	(499) 973-26-90 (Пн-Пт, 9:00-18:00)
Общественный примиритель на финансовом рынке (финансовый омбудсмен):	
По почте:	107016, г.Москва, ул. Неглинная, д.12
Лично принести письмо:	г. Москва, Сандуновский пер., дом 3/1 Управление экспедирования документов Банка России
Телефон для справок:	(495) 957-81-81
3.3. Если у Вашего банка отозвана лицензия, Вы можете обратиться за информацией о своих действиях по обслуживанию и погашению кредита:	
Агентство по страхованию вкладов:	
Адрес сайта:	http://www.asv.org.ru/
Горячая линия:	8 800 200-08-05
3.4. Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд:	

ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ «ДЕПОЗИТ» (в соответствии с утвержденной Банком России формой)		
РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ, ДОХОДНОСТИ, ИЗДЕРЖКАХ И НАЛОГАХ		
1.1.	Вид услуги:	Привлечение денег на депозит
1.2.	Срок вклада	до востребования; 91 день; 182 дня; 365 дней; 730 дней
1.3.	Валюта вклада	рубли РФ
1.4.	Ставка процента	до востребования - 2% годовых; 91 день - 8% годовых; 182 дня - 9% годовых; 365 дней - 12% годовых; 730 дней - 13,5% годовых
1.5.	Условия выплаты процентов	периодичность - раз в квартал; по вкладам сроком 91 день и 182 дня существует возможность присоединения к основной сумме вклада (капитализации процентов)
1.6.	Условия досрочного изъятия вклада	Вкладчик имеет право забрать вклад до истечения срока вклада. Выплата процентов в этом случае осуществляться не будет (или будет осуществляться по ставке до востребования).
1.7.	Информация об ориентирах и базовых индикаторах доходности	В течение предыдущего квартала доходность сопоставимых инструментов изменялась следующим образом:
		ключевая ставка ЦБ 11%
		доходность государственных облигаций 8% с периодом до погашения от 1 до 3 месяцев; 8,5% с периодом до погашения от 4 до 6 месяцев; 9% с периодом до погашения от 7 до 9 месяцев
1.8.	Условия страхования вкладов	Вклады в банке застрахованы в системе государственного страхования вкладов. Предельный объем вклада, на который распространяется страхование - 1,4 млн. рублей; страховка распространяется как на рублевые, так и на валютные вклады; предельный размер вклада считается по отдельному банку (вклады в различных банках не суммируются)
1.9.	Комиссии, связанные с приемом денег на депозит, выдачей депозита и выплатой процентов, открытием и закрытием счетов, выпуском банковских карт, и других операций, сопровождающих депозитную услугу	
	Суммарный размер всех комиссий, связанных с приемом денег в депозит, в т.ч. в связи с открытием счетов и выпуском банковских карт	отсутствуют
	Суммарный размер всех комиссий, связанных с выплатой процентов и/или их капитализацией (присоединением к основной сумме долга)	отсутствуют
	Суммарный размер всех комиссий, связанных с пролонгацией депозита	отсутствуют

	Суммарный размер всех комиссий, связанных с доведением денег в рамках договора депозита, либо в связи с частичным снятием денег с депозита		<i>по срочным депозитам доведение и частичное снятие денег не допускается</i>
	Суммарный размер всех комиссий, связанных с завершением договора депозита, выплатой (или перечислением на счета в других банках) денежных средств, составляющих основную сумму долга и начисленные проценты, в т.ч. в связи с открытием и закрытием счетов и выпуском/аннулированием банковских карт		<i>комиссия за выплату в наличной форме 0,25%; комиссия за перечисление денежных средств на счета в других банках 0,5%; комиссия за аннулирование банковских карт 200 руб.</i>
	Суммарный объем всех прочих комиссий и иным образом формализованных платежей		<i>отсутствуют</i>
1.10.	Иные издержки, которые может понести клиент		
	<i>Нет иных издержек</i>		
1.11.	Налоги. Функции налогового агента		
	<i>По большинству вкладов налоги на доходы по вкладам не уплачиваются. Исключение составляют вклады сроком 730 дней, ставка процента по которым составляет 13,5%. В соответствии с законодательством под налогообложение процентных доходов попадают доходы по рублевым вкладам, если процентная ставка по вкладу превышает ставку рефинансирования Центрального Банка Российской Федерации (8,25%) на 5 процентных пунктов, действующей в течение периода, за который начислены указанные проценты. Таким образом, с суммы процентных доходов в размере 0,25% (13,5% - 13,25%) будет удерживаться налог в размере 35% от данной суммы превышения предельного безналогового уровня. Удержание налога осуществляет банк, выступая в роли налогового агента. Если депозит выступает частью более сложного финансового продукта, в данном случае также возможны возникновения налоговых обязательств по прочим компонентам такого сложного финансового продукта, в т.ч. структурного продукта.</i>		
1.12.	Уведомление о рисках	Вкладчик несет риск потери денег в связи с возникновением ситуаций, которые не позволят банку расплатиться по вкладу. Этот риск покрывается системой страхования вкладов в части суммы основного долга и капитализированных процентов (не более 1,4 млн. рублей), однако возможны ситуации, в которых банк не выплачивает сумму вклада (деятельность банка приостановлена), но страховой случай (отзыв лицензии) не наступил. Кроме того, системой страхования вкладов не покрываются суммы на счетах на предъявителя и некоторых других счетах, не покрываются также обязательства по процентам, которые должны быть выплачены после отзыва лицензии.	

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О БАНКЕ

2.1.	Полное наименование:	ПАО "ТрахтибедохБанк"	
2.2.	ИНН/ОГРН:	XXXXXXXX/YYYYYY	
2.3.	БИК	044525XYZ	
2.4.	Адрес:	111111, Москва,	
2.5.	Телефоны и факс:	(495) 000-00-00	
2.6.	E-mail:	deposit@trahtibedohbank.ru	
2.7.	Интернет-сайт:	www.trahtibedohbank.ru	
2.8.	Контролирующие собственники	ООО "Трахтибедох" (50%), Trahtibedoh Ltd (50%)	
2.9.	Руководитель:	ФИО, предыдущие места работы за 10 лет	
2.10.	Места в рейтингах	По величине активов – 555 (всего - 880) По величине капитала – 595 (всего - 880)	
2.11.	Собственный капитал:	450 млн. рублей	
2.12.	С какой даты и на основании какой действующей банковской лицензии занимается банковской деятельностью, срок ее действия:		
	С _____.____ - генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций № ____ от _____.____. Бессрочная.		
2.13.	Сведения о участие в системе обязательного страхования вкладов		
	Участвует с _____.____		
2.14.	Текущие рейтинги кредитоспособности банка		
	ЭкспертРА	высший AAA, низший D	A+
	Standart & Poors	высший AAA, низший D	BB/RUaa
2.15.	Случаи просрочки исполнения обязательств		
	В 2008 году была допущена просрочка обязательств (технический дефолт) по облигациям на общую сумму 1 млрд. руб. Просрочка составила 7 дней.		
Получить дополнительную либо проверить вышеуказанную информацию о компании, её финансовом состоянии, собственниках, действительности лицензий Вы можете в любой момент в интернете по следующим адресам:			
http://www.cbr.ru/credit/coinfo.asp?id=450_____			

РАЗДЕЛ 3. ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ ИЛИ ПРОБЛЕМА	
3.1. Если у Вас есть жалоба, пожалуйста, свяжитесь с нами:	
По почте:	Указывается кому и на какой адрес должно быть адресовано письмо.
Лично:	Указывается куда и в какие дни/часы может быть подана жалоба
Заполнив форму на сайте:	указывается адрес формы
Отправив письмо по электронной почте:	указывается электронный адрес
Телефон «горячей линии» или колл-центра банка:	указывается номер телефона и часы работы
3.2. Вы также вправе обратиться в надзирающие за нашей деятельностью органы, или к общественному примирителю (омбудсмену):	
Банк России:	
По почте:	Указывается на какой адрес должно быть адресовано письмо.
Заполнив форму на сайте:	указывается адрес формы
Телефон для справок :	указывается номер телефона и часы работы
Роспотребнадзор:	
По почте:	127994, г.Москва, Вадковский пер.,д.18 стр.5 и 7
Заполнив форму на сайте:	http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php
Телефон для справок :	(499) 973-26-90 (Пн-Пт, 9:00-18:00)
Общественный примиритель на финансовом рынке (финансовый омбудсмен):	
По почте:	107016, г.Москва, ул. Неглинная, д.12
Лично принести письмо:	г. Москва, Сандуновский пер., дом 3/1 Управление экспедирования документов Банка России
Телефон для справок:	(495) 957-81-81
3.3. Если банк не выплачивает деньги по вкладу, или у Вас есть информация об отзыве у банка лицензии:	
Агентство по страхованию вкладов:	
Лично принести письмо:	127055, Москва, Лесная улица, д. 59, стр. 2
Заполнив форму на сайте:	http://www.asv.org.ru/contacts/feedback/faq_form.php#tab-3
Задать вопрос:	http://www.asv.org.ru/contacts/feedback/faq_form.php#tab-1
Вопросы и ответы:	http://www.asv.org.ru/insurance/faq/
Советы вкладчикам:	http://www.asv.org.ru/insurance/advice/
Горячая линия:	8 800 200-08-05
3.4. Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд:	

Предложения по паспортам финансовых операций в банковской сфере (проекты форм не приводятся):

При предоставлении услуг по перечислению денежных средств, зачислению их на счета и снятию со счетов целесообразно ввести практику предоставления клиенту перед проведением соответствующей операции Паспорта финансовой операции, в котором были бы указаны: 1) стоимость данных услуг; 2) время, в течение которого деньги будут переведены между счетами (зачислены на счет); 3) время, в течение которого клиент может снять деньги со своего счета, а также информация о лимитах и о необходимости заранее резервировать суммы для снятия и т.д.; 4) условия конвертации в том случае, когда валюта учета на счете и валюта платежа различаются (либо, в том случае, когда это невозможно - качественное и понятное описание процедуры формирования курса конвертации). В качестве приложения к Паспорту финансовой операции целесообразно предоставлять также краткий глоссарий, разъясняющий потребителю финансовой услуги основные термины, используемые при описании условий предоставления данной финансовой услуги. Для данной группы услуг также целесообразно разработать стандартные договора на каждый вид операции.

При проведении валютно-обменных операций целесообразно ввести практику предоставления клиенту перед проведением соответствующей операции Паспорта финансовой операции, в котором были бы указаны: 1) курс обмена одной валюты на другую, применительно к тому объему, который предполагается обменять; 2) объем обмениваемых валют; 3) размер комиссии или указание на ее отсутствие (в случае наличия комиссии указывается «чистый курс» обмена и объемы обмениваемых валют с учетом удержания комиссии); 4) информация о показателях, которые могут выступать ориентирами для клиента при оценке им приемлемости курса конвертации (официальный курс Банка России, текущий биржевой курс валюты, фьючерсные курсы валюты по результатам биржевых торгов). Существующая

справка о валютно-обменной операции может быть достаточно легко превращена в паспорт финансовой операции.

При проведении операций с драгоценными металлами и инвестиционными монетами целесообразно ввести практику предоставления клиенту перед проведением соответствующей операции Паспорта финансовой операции, в котором были бы указаны: 1) цена покупки (продажи); 2) объем продаваемых (покупаемых) ценностей; 3) размер комиссии или указание на ее отсутствие; 4) информация о показателях, которые могут выступать ориентирами для клиента при оценке им приемлемости предлагаемых банком цен операций; 5) информация об условиях хранения валютных ценностей (в том случае, если покупаемые активы физически остаются на хранении в банке). В качестве приложения к Паспорту финансовой операции целесообразно предоставлять также краткий глоссарий, разъясняющий потребителю финансовой услуги основные термины, используемые при описании условий предоставления данной финансовой услуги. Представляется целесообразным разработать стандартный договор покупки у банка (продажи банку) драгоценных металлов и/или инвестиционных монет.

При предоставлении услуг по хранению ценностей в банковских ячейках целесообразно ввести практику предоставления клиенту Паспорта финансовой услуги, в который включалась бы, в том числе, следующая информация: 1) о ценах на услугу, в разбивке по срокам пользования ячейкой и объемам ячеек; 2) о ценовых условиях на рынке (данные о стоимости аналогичных услуг в других банках или иные показатели); 3) о случаях просрочки исполнения обязательств (в том числе случаи технических дефолтов и информация о выходе из состояния дефолта); 4) места в рейтингах по капиталу и по активам, с указанием общего количества участников рейтингов; 5) информация об участии банка в банковских холдингах, а также о наличии гарантий со стороны холдинга или холдинговой компании.

Представляется целесообразным разработать стандартный договор хранения ценностей клиента в банковских ячейках.

Таким образом, суммируя предложения по внедрению новых документов (шаблонов) раскрытия кредитными организациями информации потребителям финансовых услуг в рамках офисной формы представления информации по различным видам финансовых услуг, можно свести эти предложения в следующую таблицу:

Таблица 2. Предложения по введению паспортов финансовых услуг и финансовых операций в банковской сфере

Вид услуги	ПФУ / ПФО	Глоссарий	Стандартный договор
Перечисление денежных средств, зачисление (снятие) их на счет /со счета	ПФО	Да	Да
Кредитование	ПФУ	Да	Да
Депозиты	ПФУ	Да	Да
Обмен валют	ПФО	нет	нет
Операции с драгоценными металлами и инвестиционными монетами	ПФО	Да	Да
Хранение ценностей в банковских ячейках	ПФУ	нет	Да

Условные обозначения: ПФУ – Паспорт финансовой услуги; ПФО – Паспорт финансовой операции.

Глава 3. Микрофинансовые организации

В рамках настоящего исследования анализируются только услуги микрофинансовых организаций в части предоставления микрозаймов. Привлечение средств граждан микрофинансовыми организациями также возможно в рамках действующего законодательства, но оно начинается с минимальной суммы в 1,5 млн. рублей и поэтому не рассматриваются нами в качестве массовой финансовой услуги для потребителя.

3.1. Анализ локальных и нормативных требований профессиональных объединений в микрофинансовой сфере по раскрытию информации потребителям финансовых услуг

В рамках действующего регулирования каких-либо требований со стороны профессиональных объединений микрофинансовых организаций к своим членам в области раскрытия информации потребителям финансовых услуг в настоящее время не установлено.

Если рассматривать лучшие зарубежные практики, то к надлежащим практикам в части деятельности профессиональных объединений финансовых организаций, в области раскрытия информации для потребителей финансовых услуг можно отнести:

- Принятие документов, регламентирующих предконтрактное взаимодействие потребителей услуг и микрофинансовых организаций.
- Публикация статистики жалоб, поступающих на микрофинансовые организации. Проведение анализа и подготовка предложений по снижению количества системных жалоб потребителей.

Текущая ситуация:

- У профессиональных объединений микрофинансовых организаций на текущий момент отсутствуют внутренние документы, касающиеся раскрытия информации для потребителей финансовых услуг и в целом преддоговорного взаимодействия.
- Профессиональными объединениями не раскрываются сведения о жалобах на микрофинансовые организации.

3.2. Лучшие практики в области раскрытия информации: анализ текущего состояния дел в Российской Федерации.

3.2.1. Практики, применяемые в деятельности регулятора

Как показало исследование зарубежного опыта⁹, регуляторы являются одними из важнейших субъектов раскрытия информации, помогающими потребителям финансовых услуг сделать обоснованный выбор финансовой организации.

Лучшая практика: регулятор должен предоставлять потребителям возможность просто, быстро и понятно получить следующие сведения:

- о субъекте микрофинансовой деятельности;
- о текущем состоянии микрофинансового сектора;
- о количестве жалоб на микрофинансовые организации;
- рекомендации по действиям в случае нарушения прав.

С этой точки зрения важнейшим информационным ресурсом является интернет-сайт регулятора.

⁹ См. том 2 отчета по первому этапу настоящего исследования.

Далее будет более подробно рассмотрено, как в настоящее время раскрываются указанные сведения на сайте Банка России.

А) Сведения о микрофинансовых организациях

Приходится констатировать, что в настоящее время структура сайта Банка России является крайне запутанной и трудной для поиска информации потребителями финансовых услуг.

Так, сведения обо всех некредитных организациях содержатся в разделе «Финансовые рынки», внутри которого сплошным перечнем идут подразделы по функциональному признаку, адресованные не только потребителям, но и участникам рынка: «Регулирование финансовых рынков», «Надзор за участниками финансовых рынков», «Защита прав потребителей финансовых услуг и инвесторов», «Открытый стандарт отчетности XBRL», «Решения Банка России в отношении участников финансового рынка», «Международное сотрудничество» и т.д.

Важный для потребителя государственный реестр микрофинансовых организаций находится в подразделах «Надзор за участниками финансовых рынков»-> «Микрофинансирование и финансовая доступность». Информация содержится в файле формата *.xls, где сведения представлены мелким шрифтом, а данные об исключенных компаниях вынесены в отдельный лист таблицы. Также в таблице отсутствует важная для потребителей информация – телефон организации, адрес интернет-сайта и т.п.

В этом же подразделе находятся перечни СРО арбитражных управляющих и иные избыточные для массового потребителя данные.

Следует отметить, что в конце 2015 – начале 2016 года на сайте Банка России появился «Справочник участников финансового рынка», что является значительным шагом в упрощении поиска информации о конкретной компании. Однако к организации работы справочника также имеются вопросы – например, если ввести данные организации «ЕКОЛЬЗАЙМ», исключенной 23.03.2016 года из реестра, то система выдает данные о компании, без указания

на исключение записи. Если ввести название компании «Вятка Акцепт», исключённой 17.06.2013 года, то ответ – «нет данных». Также в справочнике отсутствовали сведения о нескольких десятках компаний, внесённых в реестр за последние 7 дней.

Поставленный эксперимент с участием нескольких лиц показал, что большинство потребителей самостоятельно не способно найти необходимую им информацию при текущей структуре сайта Банка России.

Текущая ситуация: можно констатировать, что в настоящий момент интернет-сайт Банка России не предоставляет потребителям простой, понятной, полной и актуальной информации о МФО

Б) Раскрытие информации о текущем состоянии микрофинансового сектора

Лучшая практика: Регулятор или надзорный орган публикует открытые отчеты о развитии, состоянии и росте различных финансовых секторов в качестве специального доклада, либо как части требований к раскрытию информации и отчетности.

Текущая ситуация: Начиная с 2015 года Банком России ежеквартально выпускается «Обзор ключевых показателей микрофинансовых организаций», содержащий разделы, посвященные состоянию рынка микрофинансирования в целом, ключевые показатели рынка, а также методические пояснения к данным ключевым показателям.

Лучшая практика: Финансовые организации раскрывают информацию о своем финансовом состоянии, позволяющую общественности сформировать мнение относительно финансовой состоятельности организации.

Текущая ситуация: каких-либо требований о раскрытии информации о финансовом состоянии микрофинансовых организаций не установлено.

Лучшая практика: Если достоверный рейтинг платежеспособности финансовых организаций недоступен, регулятор или надзорный орган издают надлежащую информацию по каждой компании, достаточную для формирования мнения об относительной её финансовой устойчивости.

Текущая ситуация: на сайте Банка России не обнаружено регулярных сведений о микрофинансовых организациях, позволяющих сформировать мнение об их финансовой состоятельности.

Отдельным пунктом раскрывается «Статистика применения мер воздействия», где присутствуют только количественные показатели о примененных надзорных мерах. При этом на 28.03.2016 года на сайте была размещена информация по состоянию на 2014 год.

Необходимо учитывать, что во взаимоотношениях между потребителями и микрофинансовыми организациями финансовая устойчивость последних играет не самую важную роль по сравнению с ситуацией в других секторах, например, страховом или банковском.

Однако, учитывая, что микрофинансовые организации в форме микрофинансовых компаний помимо выдачи займов имеют право в установленных законом случаях привлекать денежные средства физических лиц, представляется целесообразным рассмотреть вопрос об установлении дополнительных требований к раскрытию информации о своём финансовом состоянии для таких компаний.

Лучшая практика: существенным элементом системы регулирования раскрытия финансовой информации на национальном уровне является установление нормативных обязательств по раскрытию информации о жалобах потребителей

- Включает в себя:
 - нормотворческий элемент;
 - проведение регулярных опросов потребителей для выявления эффективности действующих требований;
 - проведение анализа статистических и других данных;
- Сведения публикуются:
 - регулятором;
 - омбудсменами;
 - органами защиты прав потребителей;
 - саморегулируемыми организациями;

В. Публикация информации о жалобах потребителей

В отдельных странах регулирующие органы требуют от самих финансовых учреждений периодически представлять отчеты о вопросах и жалобах потребителей. Например, в Великобритании регулятор устанавливает четкие требования регулярной отчетности поставщиков финансовых услуг о жалобах, в том числе публикации сводных данных. Таким образом, обязательство регулярной публикации данных о жалобах потребителей возложено на поставщиков финансовых услуг. Форма осуществления отчётности и публикации данных прямо установлены регулятором.

Указанные аналитические сведения используются регулятором для оценки эффективности требований раскрытия информации и определения областей для улучшения.

Профессиональные объединения микрофинансовых организаций должны также анализировать статистику и данные по жалобам и предлагать способы избежать повторения системных жалоб потребителей.

Опубликование статистических данных о жалобах необходимо не только, чтобы информировать общественность о распространенных проблемах, с которыми сталкиваются потребители, но и для увеличения информированности и осведомленности потребителей, а также регулятору и СРО в целях анализа и работы над инструментами, которые помогут минимизировать или устранить наиболее распространенные проблемы, связанные с недостаточным регулированием некоторых вопросов либо же ненадлежащим уровнем исполнения.

Текущая ситуация: ни Банк России, ни профессиональные объединения микрофинансовых организаций, ни сами микрофинансовые организации такую статистику не публикуют.

Лучшая практика: регулятором должна раскрываться информация о том, куда и каким образом потребитель может обратиться за защитой своих прав – в каких случаях жалоба может быть направлена в иные государственные органы, омбудсмену, в профобъединения и т.д.

В настоящее время на сайте Банка России в разделе «Финансовые рынки», в подразделе «Защита прав потребителей финансовых услуг и инвесторов» содержатся сведения о структуре Службы Банка России по защите прав инвесторов и миноритарных акционеров, в подпункте «Обращения потребителей финансовых услуг и инвесторов» - часто

задаваемые вопросы, среди которых первым вопросом раскрывается, куда необходимо обращаться потребителям за защитой своих прав.

Однако, кроме наименования службы, никаких иных сведений (адрес, возможность направления по почте/лично/в электронном виде) не указано.

Также стоит отметить, что в данном разделе информация не всегда является актуальной: например, указано, что государственный реестр микрофинансовых организаций размещён в разделе «Финансовые рынки – Участники финансовых рынков – Микрофинансовые организации», хотя подраздел «Участники финансовых рынков» уже давно на сайте отсутствует.

Ссылка на интернет-приёмную Банка России, где может быть подана жалоба, обнаружена только на главной странице сайта, при этом, чтобы подать жалобу, заявителю необходимо пройти достаточно сложную схему заполнения полей, с которой среднестатистический потребитель не справится.

Так, подраздел «Микрофинансовые организации» находится в списке под наименованием «Другое». После перехода в него предлагается в пункте «Продукт/субъект рынка» выбрать из вариантов «заём», «вклад», и «прочее». После выбора позиции «вклад» предлагается выбор из единственного типа проблемы - «проблемы, связанные со вкладом». Потом предлагается заполнить несколько полей, касающихся уже непосредственно самой жалобы.

Подытоживая, можно сделать вывод, что на текущий момент структура ввода жалобы через интернет остаётся достаточно сложной для неподготовленного потребителя.

Текущая ситуация: информация о порядке действий потребителей финансовых услуг в случае нарушения их прав раскрывается фрагментарно и непонятно. Оформление жалобы на сайте осуществляется через перегруженные для восприятия формы и рассчитано только на высокообразованных потребителей финансовых услуг.

3.2.2. Практики, касающиеся рынка в целом

В качестве **ключевых практик** с точки зрения наличия требований к деятельности участников финансового рынка могут быть выделены следующие:

- введение периода для отказа от договора;
- введение паспорта финансовой услуги;
- раскрытие микрофинансовыми организациями сведений о своем регуляторном статусе и финансовом состоянии.

А). Период для отказа от договора (период охлаждения/ожидания).

Общепринятой во многих зарубежных юрисдикциях является **практика**, когда для финансовых продуктов или услуг, особенно с долгосрочным компонентом, или тех, которые связаны с агрессивно заключающимися договорами купли-продажи, финансовая организация должна обеспечить потребителю разумный период для отказа от договора – период ожидания (cooling-off period).

защиты прав потребителей, т.к. эта важная гарантия позволяет клиенту ознакомиться со всеми условиями и отказаться от договора без наложения санкций. Клиент должен быть заранее уведомлен о такой возможности, о сроках такого периода и его условиях. Это особенно важно в странах, где низок уровень финансовой грамотности и где затруднены возможности для сравнения услуг.

Право отказа от договора закреплено в статье 6 Директивы ЕС о дистанционном маркетинге финансовых услуг, в которой говорится, что потребитель имеет право отказаться от договора без штрафа и без объяснения причин. Период отказа в большинстве случаев начинается с момента заключения договора и длится, как правило, в диапазоне до двух недель.

Практически право потребителя отказаться от договора должно быть реализовано однозначным и чётким информированием потребителя о праве

отозвать в надлежащее время данное им волеизъявление по заключению договора и связанных с этим отзывом условиях. Такая информация должна быть изложена крупным шрифтом на первой странице договора и выражена простым языком, доступным для понимания лицам с низким уровнем финансовой грамотности.

При отказе от договора по приобретению продуктов и услуг, которые, потребитель, отменяющий договор в указанный период, должен быть обязан компенсировать понесенные компанией затраты.

Текущая ситуация: в соответствии с пунктами 7-8 статьи 7, пунктами 2-3 статьи 11 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите»,

- Заемщик вправе сообщить кредитору о своем согласии на получение потребительского кредита (займа) на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа), **в течение пяти рабочих дней** со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора, если больший срок не установлен кредитором, при этом кредитор не вправе изменять в одностороннем порядке предложенные заемщику индивидуальные условия в течение этого срока.
- Заемщик **в течение четырнадцати календарных дней** с даты получения потребительского кредита (займа) имеет право досрочно вернуть всю сумму потребительского кредита (займа) без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.
- Заемщик **в течение тридцати календарных дней** с даты получения потребительского кредита (займа), предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели, имеет право вернуть досрочно кредитору всю сумму потребительского кредита (займа) или ее часть без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

Основным принципом раскрытия информации является информирование потребителей об их возможных рисках, связанных с продуктом, в частности о тех, которые проявятся в результате того или иного события в будущем, чтобы потребители в полной мере осознавали, какие обязательства они берут на себя, и могли оценить, какие продукты в наибольшей степени подходят для них с учетом их финансовой ситуации и склонности к рискам.

Указанная информация должна быть предоставлена на бумаге или ином надлежащем носителе, в нужное время до или в момент заключения договора, таким образом, чтобы клиент мог понять природу и риски услуг, которые предлагаются, с учетом их сложности и особенностей, и, следовательно, принять обоснованное решение о приобретении финансовой услуги.

Положения и условия договора/финансового продукта должны быть написаны простым языком и с использованием размера шрифта и интервалов, которые облегчают понимание читателю.

Компания должна предоставить соответствующую информацию в понятной форме клиенту о:

- фирме и ее услугах;
- основных характеристиках предлагаемой услуги, в том числе соответствующие указания и предупреждения о рисках, связанных с этой услугой;
- затратах и связанных с ними расходах;
- о праве клиента отказаться от договора и порядок такого отказа.

Также поставщики финансовых услуг и их агенты должны опубликовать информацию о своих внутренних процедурах разумного и своевременного рассмотрения жалоб и обратить внимание потребителей на наличие такой информации.

Кроме того, такая информация также должна предоставляться в письменном виде и бесплатно потребителям по запросу или при подаче жалобы.

Эту информацию целесообразно предоставлять в стандартном формате, поскольку отсутствие указаний относительно формата раскрытия, скорее всего, приведет к тому, что качество раскрываемой информации будет существенно различаться и не будет выделена информация, определенная регулирующими органами как необходимая для принятия обоснованного решения.

Включение таких форм в программы повышения осведомленности и финансовой грамотности потребителей с целью их ознакомления с данным форматом позволяет в короткий срок значительно повысить степень обоснованности выбора той или иной услуги/финансовой организации потребителями.

Регулирующим органам также проще контролировать использование стандартизированных форм, нежели изучать формы, которые могут быть разными у каждого поставщика услуг.

Надлежащей **практикой** такого стандартизированного предоставления информации является паспорт финансовой услуги (далее – ПФУ).

- Краткая ведомость, такая, как паспорт финансовой услуги, обеспечивает потребителей простой и стандартной договорной информацией по продукту или услуге, способствуя лучшему их пониманию потребителями. Паспорт также позволяет потребителям сделать информированный выбор: сравнить в единой форме предложения различных компаний, прежде чем приобрести продукт или услугу. Такие паспорта также обеспечивают полезный обзор для последующего использования в течение срока действия финансового продукта или услуги. Это имеет особое значение в странах с низким уровнем финансовой грамотности потребителей финансовых услуг. Я чуть подреактивировала вариант текста в рамке, там почему-то нет режима правки, поэтому привожу отдельно текстом.

Поставщику финансовой услуги следует выдавать документ, написанный на двух – трёх страницах простым языком, понятным среднему или типичному индивидуальному потребителю, с ключевыми положениями и условиями продукта.

ПФУ должен прилагаться ко всем договорным документам и документам по продажам финансовых продуктов или услуг; такая стандартизированная минимально необходимая информация должна быть получена потребителем до заключения договора займа (кредита). В данной ведомости должны раскрываться ключевые факторы продукта или услуги (с соблюдением требований о надлежащем и читабельном размере шрифта).

Несколько стран установили обязательные форматы для таких ведомостей, в которых раскрывается основная информация о финансовом продукте.

Например, FSA в Великобритании разработала обязательные ведомости с основной информацией в виде первичных документов по раскрытию информации (IDDs – Initial Disclosure Document).

В других странах (например, в Австралии), стандартизированные страховые B2C контракты установлены законом, с правом отступления от стандартной формы при условии, что факт и содержание такого отступления полностью раскрываются клиенту.

С целью повышения доверия со стороны потребителей в ПФУ должно быть отдельно выделено, что, используя установленную стандартизированную форму, поставщик выполняет рекомендации регулятора.

Регулятор устанавливает, что поставщики финансовых услуг обязаны предоставлять потребителям в ясной, понятной и легко доступной форме информацию о способах защиты своих прав, а также о праве и порядке отказа от договора.

Поставщик услуг может включать в стандартные формы и другие сведения, которые не указаны в формах названных документов, если указание таких дополнительных сведений дополнительно даст потребителю информацию, необходимую для его лучшего информирования по продуктам или услугам. Например, поставщик может использовать эти документы, чтобы

Текущая ситуация: на российском рынке в микрофинансовом секторе институт паспорта финансовой услуги отсутствует, однако Указанием Банка России от 23.04.2014 №3240-У установлена табличная форма индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа), которая в некотором приближении может рассматриваться как квази-паспорт финансовой услуги с тем отличием, что указанная таблица по своей сути является просто формой представления конкретного договора с многочисленными и точно определёнными параметрами, предлагаемого конкретному лицу, в то время как ПФУ имеет своей целью предварительное ознакомление потребителя с особенностями продукта и предлагающей его компанией.

соответствовать также дополнительным требованиям, установленным в различных профильных НПА.

В) Требования к микрофинансовым организациям

С целью предоставления широкому кругу потребителей сведений, позволяющих произвести первичную оценку микрофинансовой организации и предлагаемого ею продукта/услуги...

...надлежащей **практикой** является обязывание финансовых компаний раскрывать следующую информацию для неограниченного круга лиц:

- Раскрытие регуляторного статуса, под которым подразумевается раскрытие:
 - идентифицирующих компанию сведений;
 - контактной информации (адрес, телефон, интернет-сайт и т.д.);
 - сведений об имеющихся лицензиях (включении в государственный реестр) **и средства проверки этого**;
 - сведений об аффилированности компании с другими финансовыми организациями;
 - сведений о процедурах, позволяющих клиентам и другим заинтересованным лицам регистрировать жалобы на действия компании у самой компании, в саморегулируемых организациях, у регулятора.
- Раскрытие финансовой ситуации:
 - компании должны быть обязаны раскрывать свою финансовую информацию, позволяющую широкой общественности сформировать мнение относительно финансовой жизнеспособности организации.

3.3. Рекомендации и предложения по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики раскрытия информации потребителям финансовых услуг в микрофинансовой сфере

3.3.1. Рекомендации регулирующему органу

С целью повышения прозрачности и понятности представления важной для потребителей информации, которая позволит им сделать обоснованный выбор той или иной микрофинансовой организации, представляется необходимым осуществить перестройку отдельных разделов сайта Банка России.

Ниже приводится текстовое описание предлагаемых изменений. Варианты их возможной визуализации приведены в приложении 2 второго тома отчета.

- 1) На основной странице Банка России сделать крупный пункт «Информация для потребителей финансовых услуг».
- 2) Внутри раздела на видном месте должна сразу открываться поисковая строка «Поиск информации о финансовой организации».
- 3) Ниже предусмотреть пункты:
 - а. - «Что делать, если Ваши права нарушены».
 - б. - «Повышение финансовой грамотности».
- 4) Предусмотреть блок «Сведения по секторам финансовых рынков» с гиперссылками «Микрофинансирование», «Страхование» и т.д.

В подразделе «Микрофинансирование» представляется целесообразным оставить поисковую строку для получения сведений о компании, а также предусмотреть следующие разделы, содержащие пункты:

- о «Актуальная информация о текущем состоянии микрофинансового рынка»;
- о «Нормативное регулирование микрофинансового рынка»;

- «Общие сведения о жалобах, поступающих на микрофинансовые организации»;
- «Общие сведения о мерах надзорного характера»;
- «Информация о саморегулируемых организациях микрофинансовых организаций».
- «Паспорт финансовой услуги на рынке микрофинансирования – что это?»
- «Часто задаваемые вопросы».

На видном месте следует разместить ссылку на текущие среднерыночные значения полной стоимости кредита с пояснением для потребителей, как могут отличаться ставки по договору от среднерыночного значения ПСК.

- 5) Представляется целесообразным ввести индивидуальную карточку компании с постоянным адресом.

При использовании поисковой строки у потребителя должна открываться индивидуальная карточка компании следующего содержания:

- полное/краткое наименование;
- сведения о внесении компании в государственный реестр микрофинансовых организаций с прямым указанием и выделением соответствующим цветом того, что запись является действительной на текущий момент;
- адрес местонахождения;
- ИНН/ОГРН;
- сведения о единоличном исполнительном органе;
- e-mail, адрес официального интернет-сайта;
- телефон/факс;
- участие в саморегулируемых организациях, профобъединениях.

Все адреса электронной почты, интернет-сайтов должны быть даны в виде гиперссылок, позволяющих перейти на соответствующий ресурс или написать письмо.

Ниже окна со сведениями о компании предусмотреть гиперссылками следующие пункты:

- о «Информация о применении мер воздействия к микрофинансовой организации»
- о «Сведения о жалобах, поступивших на организацию»
- о «Нормативные акты, регулирующие деятельность организации»
- о «Подать жалобу»

В перспективе представляется целесообразным рассмотреть вопрос о введении раздела «Статистическая информация» для микрофинансовых организаций, привлекающих средства физических лиц, где размещать наиболее важные и объективные для потребителя показатели деятельности конкретной компании.



Отдельно следует отметить, что информация в карточках должна быть актуальной на момент формирования потребителем запроса.

- 6) С точки зрения раскрытия информации о состоянии сектора микрофинансирования может быть дана рекомендация начать размещать аналитические материалы отдельным пунктом в подразделе «Микрофинансирование» - «Актуальная информация о текущем состоянии микрофинансового рынка».
- 7) Одной из рекомендаций является необходимость разработки порядка и форм раскрытия сведений о жалобах потребителей.

Представляется, что следует раскрывать не абсолютные, а относительные цифры жалоб (в процентном отношении к заключенным

договорам), с расшифровкой существа жалоб (к примеру, непредоставление информации до заключения договора, предоставление недостоверной информации, жалобы на работу МФО в связи с неисполнением договора потребителями, нарушение законодательства о персональных данных и т.п.). Также полезно указывать, сколько из направленных жалоб были признаны обоснованными.

- 8) Необходимо переработать сайт в сторону упрощения процесса подачи жалоб потребителями.

Возможность подать жалобу должна быть реализована как в корневом разделе, посвященном информации для потребителей финансовых услуг, так и в карточке конкретной компании.

3.3.2. Рекомендации, направленные на изменение рынка в целом

А) Период отказа от договора

Существующие в настоящий момент сроки и варианты отказа от договора представляются достаточными, однако изложенными недостаточно понятным потребителям языком. Фокус-группы показали, что положения закона об отказе от договора не были понятны 100% участников, их перечитывали по несколько раз, чтобы пересказать своими словами, и все равно положения норм были переданы неверно. Необходимо упрощение изложения этих положений закона.

Вместе с этим, представляется целесообразным установить обязанность микрофинансовых организаций единообразно под роспись уведомлять потребителей о наличии у них права отказа от договора и последствиях такого отказа, а также порядка действий потребителей для реализации данного права, дополнив табличную форму индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) условиями:

- сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа);
- порядок отказа заемщика от получения потребительского кредита (займа).

Б) Рекомендации в части изменения требований к участникам микрофинансового рынка

Помимо obligations участников микрофинансового рынка информировать потребителей о наличии у них права отказаться от договора и поэтапного введения паспортов финансовых услуг, рекомендуется осуществить следующие действия:

1. Провести ревизию требований, установленных Законом об МФО по раскрытию микрофинансовыми организациями информации, и внести корректировки, в частности:

- ввести дополнительные требования по раскрытию информации о финансовом состоянии к микрофинансовым компаниям, занимающимся привлечением денежных средств населения;
- ввести необходимость указывать ссылку на персональную страницу компании на сайте Банка России;
- в части размещения сведений о включении компании в государственный реестр, указывать порядок проверки действительности записи (например, через персональную страницу на сайте Банка России);
- обязать публиковать сведения о процедурах, позволяющих клиентам и другим заинтересованным лицам регистрировать жалобы на действия организации в самой компании, в саморегулируемых организациях, у регулятора.

2. Установить требования к месту и порядку раскрытия данной информации на сайтах микрофинансовых организаций.

С целью единообразия раскрытия информации представляется целесообразным установить требования о необходимости создания отдельного раздела для потребителей на сайте каждой компании, где должна будет раскрываться вся предусмотренная нормативными актами информация.

Данные требования могут быть введены путём разработки соответствующего указания Банка России по аналогии со страховым сектором – приложение № 7.

3.3.3. Рекомендации профессиональным объединениям микрофинансовых организаций

Как было отмечено в главе 1, с вступлением в начале 2016 года в силу Федерального закона от 13 июля 2015 год №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее – Закон о СРО) правовое поле, в котором действовали профессиональные объединения участников финансового рынка, претерпело существенные изменения. Членство в саморегулируемых организациях (СРО) стало носить обязательный характер, в связи с чем СРО получили значительно больше возможностей эффективно воздействовать на организации-члены с точки зрения установления обязательных требований к деятельности.

Несколько статей Закона о СРО посвящены вопросам разработки саморегулируемыми организациями стандартов деятельности – как базовых, единых для всего сектора, так и внутренних. В этой связи представляется, что именно СРО через принятие соответствующих стандартов, кодексов, могут сыграть значительную роль в части более прозрачного и полного раскрытия информации для потребителей финансовых услуг микрофинансовыми организациями.

Так, пунктом 4 части 1 статьи 5 Закона о СРО предусмотрена разработка базового стандарта, касающегося защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами

саморегулируемых организаций. Представляется целесообразным при разработке указанного стандарта отдельные разделы посвятить тематике предконтрактного взаимодействия с потребителями финансовых услуг – физическими лицами и раскрытия им информации.

Принципы и правила, которые рекомендуется предусмотреть в соответствующем базовом стандарте или иных документах саморегулируемых организаций, приведены в приложении 3 второго тома отчета.

Помимо разработки стандартов, саморегулируемым организациям представляется целесообразным публиковать на своих сайтах статистические сведения о жалобах, поступающих на конкретные микрофинансовые организации, проводить их анализ с целью определения наиболее острых вопросов с целью их дальнейшего разрешения во взаимодействии с Банком России.

Также активное участие СРО необходимо при проведении и разработке мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности потребителей.

3.4. Введение паспорта финансовой услуги на микрофинансовом рынке.

В части введения института паспорта финансовой услуги Банку России во взаимодействии с саморегулируемыми организациями рекомендуется осуществить следующие действия:

- разработать типовой ПФУ, совместно с Роспотребнадзором и организациями по защите прав потребителей;
- рекомендовать микрофинансовым организациям указанный ПФУ к применению;
- по результатам апробации и доработки ПФУ рассмотреть вопрос об обязывании микрофинансовых организаций к их использованию.

Примерный вариант паспорта финансовой услуги «Микрозаем» приведён ниже.

ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ «МИКРОЗАЕМ»

(в соответствии с утвержденной Банком России формой)

РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О МИКРОЗАЙМЕ

Банк России предупреждает: объективно оценивайте Ваши возможности по погашению микрозайма во избежание применения штрафных санкций и формирования негативной кредитной истории.

Не рекомендуется брать микрозаем, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся обязательствам будет превышать 50% от годового дохода.

1.1.	Наименование продукта:	Микрозаём "Универсальный"
1.2.	Правила, в соответствии с которыми предоставляется микрозаём:	Правила предоставления микрозаймов от 01.01.2015. Могут быть получены в бумажном виде в офисе компании, либо в электронном виде по адресу http://www.qwerty.ru/rul_123.pdf
1.3.	Срок займа:	от 1 до 6 месяцев
1.4.	Размер займа:	от 1 тыс. до 250 тыс.руб.
1.5.	Процентная ставка:	от 50 до 95 процентов годовых (порядок определения процентной ставки см. п.4.1.2. Правил, стр.7)
1.6.	Периодичность платежей:	ежемесячно
1.7.	Последствия просрочки платежей:	Начисление пени в размере 0,5% за каждый день просрочки (п.4.1.3. Правил, стр.9)
1.8.	Требования о наличии залога/поручительства:	отсутствуют
1.9.	Необходимость заключения иных договоров:	отсутствует
1.10.	Услуги, оказываемые без взимания дополнительной платы:	Предоставление информации о рахзмере текущей задолженности, даты с размеры произведённых и престоющих платежей (один раз в месяц)
1.11.	Услуги, оказываемые за дополнительную плату:	СМС-информирование - 50 руб./мес.
1.12.	Досрочное погашение, без предварительного уведомления , с уплатой процентов за фактический срок кредитования:	В течение 14 календарных дней с даты получения микрозайма: всю сумму кредита, независимо от цели микрозайма.
		В течение 30 календарных дней с даты получения микрозайма: всю сумму либо её часть, если микрозайм получен на определённые цели.

1.13.	Иные случаи досрочного прекращения договора:	Досрочное прекращение по инициативе заёмщика (п.6.5.1. Правил, стр. 11)
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ О МИКРОЗАЙМЕ		
Выдача займов в день обращения, возможность оформления заявки он-лайн, удобно расположенные офисы по всей России!		

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О КОМПАНИИ

2.1.	Полное наименование:	ООО "Бешеный процент"	
2.2.	ИНН/ОГРН:	5012345678 / 1025012345678	
2.3.	Адрес:	Моск.обл., г.Дмитров, ул.Кредитная, д.5, оф.341	
2.4.	Тел/факс:	8 (496) 111-22-33	
2.5.	Интернет-сайт:	http://www.qwerty.ru	
2.6.	Руководитель:	Петров Пётр Петрович	
2.7.	С какой даты и на каком основании компания имеет право заниматься микрофинансовой деятельностью		
	с 10.01.2010, на основании внесения записи в Государственный реестр микрофинансовых организаций №651403140001111		
2.8.	Текущие рейтинги компании:	отсутствуют	
2.9.	Компания является членом и обязана соблюдать стандарты следующих саморегулируемых организаций		
	СРО МИР		с 01.01.2015
Информация о компании на сайте Банка России:			
http://www.cbr.ru/mfo/111222333			
Дополнительные сведения о компании:			
В 2015 году компания победила на конкурсе "Доверие потребителей" в номинации "Кредитор с человеческим лицом" .			

РАЗДЕЛ 3. ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ ИЛИ ПРОБЛЕМА

Если у Вас есть вопросы или проблемы, пожалуйста, свяжитесь с нами:		
По почте:		Моск.обл., г.Дмитров, ул.Кредитная, д.5, оф.341
Лично:		Моск.обл., г.Дмитров, ул.Кредитная, д.5, оф.341, с 10:00 до 17:00 по рабочим дням
Заполнив форму на сайте:		http://www.qwerty.ru/complaint
Телефон "горячей линии":		(495) 111-22-33 (Пн-Пт, 9:00-18:00)
Для скорейшего рассмотрения Вашей жалобы в тексте необходимо указывать максимально возможное количество фактических данных, например: 1. Где был заключен договор. 2. Номер и дата договора. 3. В каком объеме, на какой срок, на каких условиях был получен кредит (займ) 4. Как именно, кем, при каких обстоятельствах Ваши права были нарушены. 5. Иные фактические данные. 6. При наличии, к жалобе желательно приложить КОПИИ подтверждающих документов		
Контролирующие органы		
Банк России:		
По почте:		В Службу по защите прав инвесторов и миноритарных акционеров, 111000, г.Москва, ул.Неглинная, д.12
Заполнив форму на сайте:		http://www.cbr.ru/mfo/111222333
Телефон для справок :		(495) 771-91-00 (Пн-Пт, 9:00-18:00)
Роспотребнадзор:		
По почте:		127994, г.Москва, Вадковский пер., д.18 стр.5 и 7
Заполнив форму на сайте:		http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php
Телефон для справок :		(499) 973-26-90 (Пн-Пт, 9:00-18:00)

Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд.

Глава 4. Страховые компании

4.1. Анализ локальных и нормативных требований профессиональных объединений в страховой сфере по раскрытию информации потребителям финансовых услуг

Следует указать, что в настоящее время каких-либо требований со стороны профессиональных объединений страховых организаций к своим членам в области раскрытия информации потребителям финансовых услуг практически не установлено.

Единственным документом, касающимся тематики предконтрактного взаимодействия с потребителями, являются Правила профессиональной деятельности по продвижению услуг на рынке ОСАГО, утверждённые Президиумом Российского Союза Автостраховщиков.

Данные правила содержат определённое количество положений, касающихся раскрытия информации потребителям. Например, установлены обязанности по информированию страхователей о возможности заключения договора обязательного страхования без заключения иных договоров страхования; величине коэффициента КБМ; порядке пересчёта страховой премии; способах направления жалобы на действия страховщика в Банк России и ряд других.

Несмотря на то, что к компетенции РСА относятся вопросы обязательного страхования гражданской ответственности, в правилах установлены также рекомендации страховым компаниям при заключении договоров добровольного страхования предусматривать период отказа от договора.

Впоследствии указанные положения были продублированы в Указании Банка России от 20.11.2015 №3854-У «О минимальных (стандартных)

требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования».

Если рассматривать лучшие зарубежные практики, то...

к надлежащим **практикам** в части деятельности профессиональных объединений страховщиков в области раскрытия информации для потребителей финансовых услуг можно отнести:

- Принятие документов, регламентирующих предконтрактное взаимодействие потребителей страховых услуг и страховщиков, в том числе раскрытие информации.
- Публикация статистики жалоб, поступающих на страховые организации. Проведение анализа и подготовка предложений по снижению количества системных жалоб потребителей.

Текущая ситуация:

- Можно констатировать, что у профессиональных объединений страховщиков на текущий момент отсутствуют внутренние документы, касающиеся раскрытия информации для потребителей финансовых услуг и в целом преддоговорного взаимодействия.
- Ни одним из профессиональных объединений не раскрываются сведения о жалобах на страховые компании.

4.2. Лучшие практики в области раскрытия информации: анализ текущего состояния дел в Российской Федерации.

4.2.1. Практики, применяемые в деятельности регулятора

Как показало исследование зарубежного опыта¹⁰, регуляторы являются одними из важнейших субъектов раскрытия информации, помогающими потребителям финансовых услуг сделать обоснованный выбор финансовой организации.

Лучшая практика: регулятор должен предоставлять потребителям возможность просто, быстро и прозрачно получить следующие сведения:

- о субъекте страхового дела;
- о текущем состоянии страхового сектора;
- о количестве жалоб на страховые организации;
- рекомендации по действиям в случае нарушения прав.

С этой точки зрения важнейшим информационным ресурсом является интернет-сайт регулятора.

Далее будет более подробно рассмотрено, как в настоящее время раскрываются указанные сведения.

А) Сведения о субъектах страхового дела

Как уже было отмечено в главе о микрофинансовых организациях, в настоящее время структура сайта Банка России является крайне запутанной и трудной для поиска информации потребителями финансовых услуг.

¹⁰ См. том 2 отчета по первому этапу настоящего исследования.

Так, сведения обо всех некредитных организациях содержатся в разделе «Финансовые рынки», внутри которого сплошным перечнем идут подразделы по функциональному признаку, адресованные не только потребителям, но и участникам рынка - «Регулирование финансовых рынков», «Надзор за участниками финансовых рынков», «Защита прав потребителей финансовых услуг и инвесторов», «Открытый стандарт отчетности XBRL», «Решения Банка России в отношении участников финансового рынка», «Международное сотрудничество» и т.д.

Важный для потребителя реестр субъектов страхового дела находится в подразделе «Надзор за участниками финансовых рынков», при этом информация содержится в одном файле формата *.xls, где сведения представлены крайне мелким шрифтом, субъекты не разделены по видам и отсортированы по федеральным округам.

В этом же подразделе находятся перечни СРО арбитражных управляющих и иные избыточные для массового потребителя данные.

Сведения о приостановленных/отозванных лицензиях также публикуются в отдельном подразделе «Сведения об ограничении, приостановлении, отзыве и возобновлении лицензии» в хронологическом порядке. При этом в самом реестре пометок об отозванных лицензиях нет. Так, по состоянию на 19.02.2016 в вышеуказанном разделе было написано, что Банк России отозвал лицензию на осуществление страхования общества с ограниченной ответственностью Страховой Компании «Русский альянс» (приказ Банка России от 14.01.2016 № ОД-82), при этом реестр субъектов страхового дела был опубликован по состоянию на 01.01.2016 и, соответственно, данная компания в нём присутствовала без каких-либо отметок.

Следует отметить, что в конце 2015 – начале 2016 года на сайте Банка России появился «Справочник участников финансового рынка», что является значительным шагом в упрощении поиска информации о конкретной

компании. Однако к организации работы справочника также имеются вопросы. Например, если потребитель захочет получить сведения об упомянутой абзацем выше страховой компании и введет в строку поиска слова «русский альянс», то система выдает ответ «нет данных».

В ходе проведения работы был поставлен эксперимент. Девушке 24 лет, с высшим экономическим образованием и владеющей компьютером на продвинутом уровне, была поставлена задача найти на сайте Банка России сведения о страховой компании «Русский альянс», а также информацию о том, действующая ли у неё лицензия.

В раздел «Финансовые рынки» пользователь зашел только через полторы минуты, что является продолжительным временем для первого клика.

В ходе дальнейшего поиска были исследованы практически все ссылки, находящиеся на странице, что говорит о сложности и запутанности структуры.

Был открыт «Список страховщиков, соответствующих требованиям Федерального закона № 214-ФЗ» и задан вопрос, тот ли этот реестр или нет, и что это за закон №214-ФЗ.

До момента открытия файла с реестром прошло 4 мин.30 сек., при этом пользователем был задан уточняющий вопрос, является ли страховая компания «субъектом страхового дела».

При просмотре реестра пользователь сначала высказал предположение, что дата рядом с номером лицензии является сроком её действия.

Был задан вопрос «а надо ли искать информацию о действительности лицензии где-то в другом месте, и разве нахождение компании в реестре не гарантирует, что лицензия действующая»?

В итоге только на поиск информации ушло 7 минут, при этом если бы не прямая подсказка, что у компании уже недействующая лицензия, пользователь бы не искал эту информацию и был бы уверен, что лицензия действует.

Примечательным фактом также является то, что пользователь ни разу не зашел в раздел «Справочник участников финансовых рынков».

По итогам тестирования, структура сайта была охарактеризована как «ужасная», отмечено, что нужную информацию практически невозможно найти, и высказана твёрдая убежденность, что люди старших возрастов вообще не смогут найти интересующие данные.

Ещё несколько проведенных подобных экспериментов среди лиц с высшим образованием в возрасте 25-35 лет не увенчались успехом: в течение 10 минут информация о страховой организации найдена не была.

Текущая ситуация: можно констатировать, что в настоящий момент интернет-сайт Банка России не предоставляет потребителям простой, понятной, полной и актуальной информации о субъектах страхового дела.

Б) Раскрытие информации о текущем состоянии страхового сектора

Лучшая практика: Регулятор или надзорный орган публикует открытые отчеты о развитии, состоянии и росте страхового сектора в качестве специального доклада, либо как части требований к раскрытию информации и отчетности.

Текущая ситуация: Банком России ежеквартально выпускается «Обзор ключевых показателей некредитных финансовых организаций», содержащий разделы, посвященные субъектам страхового дела, негосударственным пенсионным фондам и паевым инвестиционным фондам.

Вместе с этим, обзор размещается в ленте публикаций вместе с различными информационными письмами, адресованными субъектам страхового дела, что затрудняет поиск данных материалов.

Лучшая практика: Страховщики раскрывают информацию о своем финансовом состоянии, позволяющую общественности сформировать мнение относительно финансовой состоятельности учреждения.

Текущая ситуация: Страховые компании публикуют на своих сайтах финансовую отчетность с аудиторским заключением и сведения о рейтингах, что позволяет сделать определённые выводы о финансовом состоянии компании, однако существует проблема, связанная с трудностью поиска данной информации на сайтах отдельных страховщиков.

Лучшая практика: Если достоверный рейтинг платежеспособности финучреждений страхового сектора недоступен, регулятор или надзорный орган издают надлежащую информацию по каждому страховщику, достаточную для формирования мнения об относительной финансовой устойчивости страховщика.

Текущая ситуация: На сайте Банка России присутствует раздел «Статистические показатели и информация об отдельных субъектах», где по состоянию на каждый квартал года сформированы архивные файлы, внутри каждого размещен 41 файл формата *.xls, из которых действительно может быть получена практически любая статистическая информация. Однако этот случай как раз может являться образцом избыточного раскрытия информации для потребителя.

Также отдельным пунктом раскрывается «Статистика применения мер воздействия», где присутствуют только количественные показатели о примененных надзорных мерах. При этом на 19.02.2016 года на сайте была размещена информация по состоянию на 2014 год.

В) Публикация информации о жалобах потребителей

Лучшая практика: существенным элементом системы регулирования раскрытия финансовой информации на национальном уровне является определение и установление нормативных обязательств по раскрытию информации о жалобах потребителей

- Включает в себя:
 - нормотворческий элемент;
 - проведение регулярных опросов потребителей для выявления эффективности действующих требований;
 - проведение анализа статистических и других данных, и контроль их исполнения.
- Сведения публикуются:
 - регулятором;
 - омбудсменами;
 - органами защиты прав потребителей;
 - саморегулируемыми организациями;

В отдельных странах регулирующие органы требуют от самих финансовых учреждений периодически представлять отчеты о вопросах и жалобах потребителей.

Например, в Великобритании регулятор устанавливает четкие требования о регулярной отчетности поставщиков финансовых услуг о жалобах, в том числе публикации сводных данных.

Таким образом, обязательство о регулярной публикации данных о жалобах потребителей возложены на поставщиков финансовых услуг. Форма, в которой осуществляется вышеуказанная отчетность и публикация данных, прямо установлена регулятором.

Указанные аналитические сведения используются регулятором для оценки эффективности требований раскрытия информации и определения областей для улучшения.

Профессиональные объединения страховщиков должны также анализировать статистику и данные по жалобам и предлагать способы избежать повторения системных жалоб потребителей.

Опубликование статистических данных о жалобах необходимо, чтобы информировать общественность о распространенных проблемах, которые могут влиять на потребителей и для увеличения информированности и осведомленности потребителей, а также для анализа и работы над инструментами, которые помогут минимизировать или устранить наиболее распространенные проблемы, связанные с недостаточным регулированием некоторых вопросов, либо же ненадлежащим уровнем исполнения.

Текущая ситуация: ни Банк России, ни крупнейшие профобъединения страховщиков (ВСС, РСА), ни сами субъекты страхового дела такую статистику не публикуют.

Г). Рекомендации по действиям в случае нарушения прав потребителя

Лучшая практика: регулятором должна раскрываться информация о том, куда и каким образом потребитель может обратиться за защитой своих прав – в каких случаях жалоба может быть направлена в иные государственные органы, омбудсмену, в профобъединения и т.д.

В настоящее время на сайте Банка России, в разделе «Финансовые рынки», в подразделе «Защита прав потребителей финансовых услуг и инвесторов» содержатся сведения о структуре Службы Банка России по защите прав инвесторов и миноритарных акционеров, в подпункте «Обращения потребителей финансовых услуг и инвесторов» - часто задаваемые вопросы, среди которых встречаются вопросы, касающиеся порядка обращения за защитой своих прав, однако они теряются за многочисленными вопросами о

порядке расчёта коэффициентов, размере премий и как оформить тот или иной полис.

Ссылка на интернет-приёмную Банка России, где может быть подана жалоба, обнаружена только на главной странице сайта, при этом, чтобы подать жалобу, заявителю необходимо пройти достаточно сложную схему заполнения полей, с которой среднестатистический потребитель не справится.

Так, при подаче жалобы предлагается выбрать из десятков сразу раскрывающихся пунктов тему своей жалобы, при этом отдельные темы имеют подтемы и в целом их структура не очевидна.

Подраздел «Страховые организации» имеет только две видимых группы тем «КАСКО» и «ОСАГО». Ещё несколько видов страхования спрятано под ссылкой «Показать всё», в которой также есть ещё подуровни, в том числе «Другие продукты» и «Прочее».

После выбора вида страхования, предлагается выбрать тип проблемы.

Потом предлагается заполнить порядка десятка полей – от названия организации, на которую подаётся жалоба, номера договора, выплатного дела, своего региона и т.д. и т.п.

Подытоживая, можно сделать вывод, что на текущий момент структура ввода жалобы через интернет остаётся достаточно сложной для неподготовленного потребителя.

Текущая ситуация: информация о порядке действий потребителей финансовых услуг в случае нарушения их прав раскрывается фрагментарно и непрозрачно. Оформление жалобы на сайте осуществляется через перегруженные для восприятия формы и рассчитано только на высокообразованных потребителей финансовых услуг.

4.2.2. Практики, касающиеся рынка в целом

В качестве **ключевых практик** с точки зрения изменения требований к деятельности участников страхового рынка могут быть выделены следующие:

- введение периода для отказа от договора;
- введение паспорта финансовой услуги;
- раскрытие субъектами страхового дела сведений о своем регуляторном статусе и финансовом состоянии.

А). Период для отказа от договора (период охлаждения/ожидания).

Общепринятой во многих зарубежных юрисдикциях является **практика**, когда для финансовых продуктов или услуг, особенно с долгосрочным компонентом, или тех, которые связаны с агрессивно заключающимися договорами купли-продажи, финансовая организация должна обеспечить потребителю разумный период для отказа от договора – период ожидания (cooling-off period).

Как было отмечено в главе о микрофинансовых организациях, период ожидания рассматривается прежде всего в качестве механизма защиты прав потребителей, т.к. эта важная гарантия позволяет клиенту ознакомиться со всеми условиями и отказаться от договора без наложения санкций. Клиент должен быть уведомлен о такой возможности заранее, о сроках такого периода и его условиях.

Право отказа от договора закреплено в статье 6 Директивы ЕС о дистанционном маркетинге финансовых услуг, в которой говорится, что потребитель имеет право отказаться от договора без штрафа и без объяснения причин. Период отказа в большинстве случаев начинается с момента заключения договора и длится, как правило, в диапазоне от двух недель. Длительность периода отказа должна зависеть от типа финансового продукта,

который продается. Период должен быть больше для продуктов, которые предполагают долгосрочные сбережения, либо могут быть сопряжены с такими системами распределения, как «многоуровневые продажи», которые часто связаны с тактикой продаж «высокого давления».

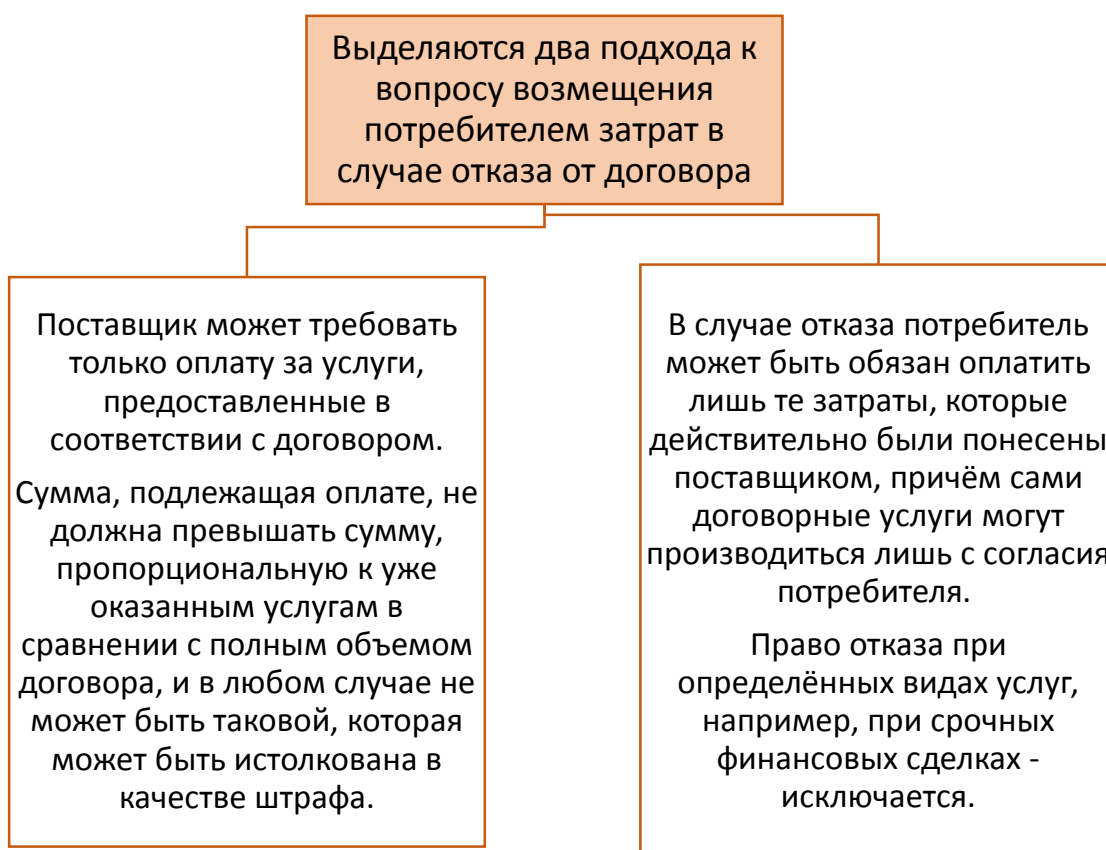
Так, Директива ЕС о страховании жизни устанавливает период на обдумывание между 14 и 30 днями после того, как договор был заключен.

Практически право потребителя отказаться от договора должно быть реализовано однозначным и четким информированием потребителя о своих правах отозвать в надлежащее время данное им волеизъявление по заключению договора и связанных с этим условиях.

В Германии установлено, что течение срока начинается с момента не только получения страхователем всех предусмотренных законом документов, но и ясно выраженной инструкции о том, что страхователь имеет право на такой отказ и о правовых последствиях такого отказа, а также способы отправки отказа и данные сотрудника страховщика, которому отказ должен быть отправлен.

Представляется, что право отказа от заключения договора страхования не должно применяться к договорам страхования, заключаемым на срок меньше, чем один месяц, а также к отдельным специфическим видам страхования, когда наличие договора страхования является обязательным для получения какого-либо права (например, на занятие профессиональной деятельностью). Данное право отказа не применяется также к договорам, обязательства по которым полностью выполнены сторонами.

Для продуктов и услуг, которые связаны с рыночными рисками, потребитель, отменяющий договор в указанный период, должен быть обязан компенсировать понесенные компанией затраты.



Безусловно, страховым компаниям более выгоден первый вариант, когда в случае отказа от договора они получают страховую премию за прошедший период – по сути в этом случае оказывается, что просто был заключен краткосрочный договор страхования. Однако, учитывая наличие оговорки, что страхователь имеет право на расторжение договора только при отсутствии событий, имеющих признаки страхового случая, а также то, что потребитель является заведомо менее информированной и подготовленной стороной, более справедливым с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг представляется второй вариант.

Текущая ситуация: в феврале 2016 года Минюстом было зарегистрировано выпущенное Банком России Указание от 20.11.2015 №3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования», посвященное введению периода ожидания.

В соответствии с данным указанием, страховщик должен:

- предусмотреть условие о возврате страховой премии в случае отказа страхователя от договора добровольного страхования **в течение 5 рабочих дней** с даты его заключения;
- если отказ произошел в период до даты возникновения обязательств страховщика по заключенному договору, страховая премия возвращается в полном объеме, если после начал действия страхования – **пропорционально оставшемуся сроку действия договора**.
- в случае отказа средства должны быть возвращены в течение 10 рабочих дней в наличной либо безналичной форме по выбору страхователя.

Принятие данного указания может считаться одним из важнейших шагов с точки зрения защиты прав потребителей, однако необходимо отметить следующие аспекты, которые будет предложено откорректировать в разделе рекомендаций:

- отсутствует обязанность страховщика уведомить потребителя о его праве отказаться от договора;
- короткий срок реализации права, учитывая, что под действие данного указания попадает в том числе страхование жизни;
- в случае отказа после вступления в силу страхования, премия возвращается пропорционально оставшемуся периоду страхования.

Б) Паспорт финансовой услуги

Как было отмечено в главе о микрофинансовых организациях, целесообразно предоставлять потребителю предконтрактную информацию о компании и ее продукте в стандартном формате.

Включение таких форм в программы повышения осведомленности и финансовой грамотности потребителей с целью их ознакомления с данным форматом позволяет в короткий срок значительно повысить степень обоснованности выбора той или иной услуги/финансовой организации потребителями.

Регулирующим органам также проще контролировать использование стандартизированных форм, нежели изучать формы, которые могут быть разными у каждого поставщика услуг.

Надлежащей **практикой** такого стандартизированного предоставления информации является паспорт финансовой услуги (далее – ПФУ).

- Краткая ведомость, такая, как паспорт финансовой услуги, обеспечивает потребителей простой и стандартной договорной информацией по продукту или услуге, способствуя лучшему пониманию потребителями продукта или услуги. Он также позволяет потребителям легко сравнить предложения, предоставляемые различными компаниями, прежде чем они купят продукт или услугу. Такие паспорта также обеспечивают полезный обзор для последующего использования в течение срока действия финансового продукта или услуги. Это имеет особое значение в странах с низким уровнем финансовой грамотности потребителей финансовых услуг.

Текущая ситуация: в страховом секторе Российской Федерации институт паспорта финансовой услуги отсутствует.

В) Требования к субъектам страхового дела

С целью предоставления широкому кругу потребителей сведений, позволяющих произвести первичную оценку страховой компании и предлагаемого ею продукта/услуги...

...надлежащей **практикой** является обязывание субъектов страхового дела раскрывать следующую информацию для неограниченного круга лиц:

- Раскрытие регуляторного статуса, под которым подразумевается раскрытие:
 - идентифицирующих компанию сведений;
 - контактной информации (адрес, телефон, интернет-сайт и т.д.);
 - сведений об имеющихся лицензиях **и средства проверки этого;**
 - сведений об аффилированности страховщика с другими страховыми организациями;
 - сведений о процедурах, позволяющих клиентам и другим заинтересованным лицам регистрировать жалобы на действия страховщика у самого страховщика, в саморегулируемых организациях, у регулятора.
- Раскрытие финансовой ситуации:
 - страховые компании должны быть обязаны раскрывать свою финансовую информацию, позволяющую широкой общественности сформировать мнение относительно финансовой жизнеспособности организации.

В Великобритании страховщик обязан предоставить заявление о раскрытии информации о своем регуляторном статусе, при этом формулировки такого заявления и случаи их использования прямо предусмотрены регулятором.¹¹ При этом регулятором установлено, что непредставление такого заявления или искажение информации является прямым нарушением.

¹¹ <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/GEN/4/Annex1.html>

Текущая ситуация:

- Раскрытие регуляторного статуса:
 - пунктом 6 статьи Закона о страховании установлен перечень обязательных к раскрытию субъектами страхового дела сведений, касающихся регуляторного статуса, однако он в значительной части требует переработки или уточнения, поскольку публичным акционерным обществам полная информация о составе акционеров становится доступна только к годовому общему собранию.
- Раскрытие финансовой ситуации:
 - страховые компании публикуют на своих сайтах финансовую отчётность с аудиторским заключением и сведения о рейтингах, что позволяет сделать определённые

Ключевой проблемой в раскрытии информации страховщиками является непрозрачность раскрытия и, как следствие, трудность поиска нужной информации на сайтах отдельных страховщиков.

4.3. Рекомендации и предложения по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики раскрытия информации потребителям финансовых услуг в страховой сфере.

4.3.1. Рекомендации регулирующему органу.

С целью повышения прозрачности и понятности представления важной для потребителей информации, которая позволит им сделать обоснованный выбор той или иной страховой организации, представляется необходимым осуществить перестройку отдельных разделов сайта Банка России.

Ниже приводится текстовое описание предлагаемых изменений. Варианты их возможной визуализации приведены в приложении 2 второго тома отчета.

- 1) На основной странице Банка России сделать крупный пункт «Информация для потребителей финансовых услуг».
- 2) Внутри раздела на видном месте должна сразу открываться поисковая строка «Поиск информации о финансовой организации».
- 3) Ниже предусмотреть пункты:
 - а. - «Что делать, если Ваши права нарушены».
 - б. - «Как повысить финансовую грамотность?».
- 4) Предусмотреть блок «Сведения по секторам финансовых рынков» с гиперссылками «Страхование», «Микрофинансирование» и т.д.

В подразделе «Страхование» представляется целесообразным оставить поисковую строку для получения сведений о компании, а также предусмотреть следующие разделы, содержащие пункты:

- «Актуальная информация о текущем состоянии страхового рынка»;
- «Нормативное регулирование страхового рынка»;

- «Общие сведения о жалобах, поступающих на субъекты страхового дела»;
- «Общие сведения о мерах надзорного характера»;
- «Информация о саморегулируемых организациях страхового рынка».
- «Паспорт финансовой услуги на страховом рынке – что это?».
- «Часто задаваемые вопросы».
- «Реестры».

5) Представляется целесообразным ввести индивидуальную карточку компании с постоянным адресом.

При использовании поисковой строки у потребителя должна открываться индивидуальная карточка компании следующего содержания:

- полное/краткое наименование;
- сведения о наличии у компании соответствующих лицензий с прямым указанием и выделением соответствующим цветом того, что они являются действующими или приостановленными/аннулированными на текущий момент;
- адрес юридического лица;
- ИНН/ОГРН;
- сведения о единоличном исполнительном органе;
- e-mail, адрес официального интернет-сайта;
- телефон/факс;
- осуществляемые виды страхования;
- участие в саморегулируемых организациях, профобъединениях.

Все адреса электронной почты, интернет-сайтов должны быть даны в виде гиперссылок, позволяющих перейти на соответствующий ресурс или написать письмо.

Ниже окна со сведениями о компании предусмотреть гиперссылками следующие пункты:

- «Статистические сведения о деятельности организации»
- «Информация о применении мер надзорного характера»
- «Сведения о жалобах, поступивших на организацию»
- «Нормативные акты, регулирующие деятельность организации»

В подразделе «Статистические сведения о деятельности организации» представляется целесообразным размещать, предварительно определив, наиболее важные и объективные для потребителя показатели деятельности конкретной компании, которые сейчас сгруппированы в одну кучу по всем компаниям в разделе «Статистические показатели и информация об отдельных субъектах».



Отдельно следует отметить, что информация в карточках должна быть актуальной на момент формирования потребителем запроса.

- 6) С точки зрения раскрытия информации о состоянии страхового сектора может быть дана рекомендация вместо единого обзора по трём секторам финансового рынка перейти к публикации материалов отдельно по каждому, а также размещать их не в ленте, а, как упоминалось выше, отдельным пунктом в подразделе «Страхование» - «Актуальная информация о текущем состоянии страхового рынка».
- 7) Одной из рекомендаций является необходимость разработки порядка и форм раскрытия сведений о жалобах потребителей.

Представляется, что следует раскрывать не абсолютные, а относительные цифры жалоб (в процентном отношении к заключенным договорам). Также полезно указывать, сколько из направленных жалоб были признаны обоснованными.

Важность данного вида раскрытия информации косвенно подтверждается тем, что такие инициативы уже в той или иной степени реализованы на информационном поле страхового рынка. Например, «Агентство страховых новостей» разработало и ведет рейтинг страховых компаний, рассчитываемый в том числе на основании отзывов/жалоб потребителей и результатов их рассмотрения (<http://www.asn-news.ru/rating>).

8) Необходимо переработать сайт в сторону упрощения процесса подачи жалоб потребителями.

Возможность подать жалобу должна быть реализована как в корневом разделе, посвященном информации для потребителей финансовых услуг, так и в карточке конкретной компании.

4.3.2. Рекомендации, касающиеся рынка в целом.

А) Период отказа от договора

Учитывая, что в настоящее время Банком России уже принято указание о введении в действие периода для отказа от договора, представляется целесообразным в дальнейшем предусмотреть следующие изменения:

1. Увеличить длительность периода для отказа от договора с 5 рабочих дней до 14 календарных, а также предусмотреть его дифференциацию в зависимости от вида страхового продукта.

Так, для страхования жизни и иных долгосрочных продуктов, особенно с инвестиционной составляющей, представляется возможным в перспективе установить период отказа до 30 календарных дней.

2. В случае отказа потребителя от договора, перейти от возврата страховой премии пропорционально прошедшему времени к возмещению только реальных затрат, понесённых страховой компанией.

3. Установить обязанность субъектов страхового дела под роспись уведомлять потребителей о наличии права отказа от договора и его последствиях.

Б) Рекомендации в части изменения требований к участникам страхового рынка

Помимо обязывания участников страхового рынка информировать потребителей о наличии у них права отказаться от договора и поэтапного введения паспортов финансовых услуг, рекомендуется осуществить следующие действия:

3. Провести ревизию требований к страховщикам по раскрытию информации, установленных частью 6 статьи 6 Закона о страховании и внести корректировки, в частности:

- требовать раскрытия сведений об акционерах/участниках, владеющих только более 5% акций/долей компании;
- правила страхования и страховые тарифы необходимо размещать с указанием даты их утверждения, а также давать потребителю возможность ознакамливаться с предыдущими вариантами правил (до момента прекращения действия всех договоров, заключенных в соответствии с ними);
- ввести необходимость указывать ссылку на персональную страницу компании на сайте Банка России;
- в части размещения сведений о лицензии, необходимо помимо наименования, номера и срока действия, указывать порядок проверки её действительности (например, через персональную страницу на сайте Банка России);
- подпункт 9, касающийся раскрытия сведений о деятельности страховщика, об опыте его работы по видам страхования требует исключения либо большей конкретизации;
- ввести необходимость раскрытия информации об аффилированности с другими страховыми компаниями;
- обязать публиковать сведения о процедурах, позволяющих клиентам и другим заинтересованным лицам регистрировать жалобы на действия страховщика у самого страховщика, в саморегулируемых организациях, у регулятора.

4. Установить требования к месту и порядку раскрытия данной информации на сайтах страховщиков.

С целью единообразия раскрытия информации представляется целесообразным установить требования о необходимости создания отдельного раздела для потребителей на сайте каждого страховщика, где должна будет раскрываться вся предусмотренная нормативными актами информация.

Данные требования могут быть введены путём внесения соответствующих изменений в Указание Банка России от 27 июля 2015 года №3740-У «О требованиях к порядку размещения страховщиком информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.3.3. Рекомендации профессиональным объединениям участников страхового рынка

Как было отмечено в главе 1, с вступлением в начале 2016 года в силу Федерального закона от 13 июля 2015 год №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее – Закон о СРО) правовое поле, в котором действовали профессиональные объединения участников страхового рынка, претерпело существенные изменения. Членство в саморегулируемых организациях (СРО) стало носить обязательный характер, в связи с чем СРО получили значительно больше возможностей эффективно воздействовать на организации-члены с точки зрения установления обязательных требований к деятельности.

Несколько статей Закона о СРО посвящены вопросам разработки саморегулируемыми организациями стандартов деятельности – как базовых, единых для всего сектора, так и внутренних. В этой связи представляется, что именно СРО через принятие соответствующих стандартов, кодексов, могут сыграть значительную роль в части более прозрачного и полного раскрытия информации для потребителей финансовых услуг страховыми организациями.

Так, пунктом 4 части 1 статьи 5 Закона о СРО прямо предусмотрена разработка базового стандарта, касающегося защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций. Представляется целесообразным при разработке указанного стандарта отдельные разделы посвятить тематике предконтрактного взаимодействия с потребителями финансовых услуг – физическими лицами и раскрытия им информации.

Принципы и правила, которые рекомендуется предусмотреть в соответствующем базовом стандарте или иных документах саморегулируемых организаций, приведены в Приложении 3 второго тома отчета.

Помимо разработки стандартов, саморегулируемым организациям представляется целесообразным публиковать на своих сайтах статистические сведения о жалобах, поступающих на конкретные страховые организации, проводить их анализ с целью определения наиболее острых вопросов с целью их дальнейшего разрешения во взаимодействии с Банком России.

Также активное участие СРО необходимо при проведении и разработке мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности потребителей.

4.4. Введение паспорта финансовой услуги на страховом рынке

В части введения института паспорта финансовой услуги Банку России во взаимодействии с саморегулируемыми организациями рекомендуется осуществить следующие действия:

- разработать типовой ПФУ, совместно с Роспотребнадзором и организациями по защите прав потребителей;
- рекомендовать микрофинансовым организациям указанный ПФУ к применению;
- по результатам апробации и доработки ПФУ рассмотреть вопрос об обязывании микрофинансовых организаций к их использованию.

Примерный вариант паспорта финансовой услуги приведён ниже.

ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ «СТРАХОВАНИЕ»

(в соответствии с утвержденной Банком России формой)

РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О СТРАХОВОМ ПРОДУКТЕ

1.1.	Наименование продукта:	Ромашка-КАСКО	
1.2.	Правила, в соответствии с которыми осуществляется страхование:	Правила КАСКО от 01.01.2015. Могут быть получены в бумажном виде в офисе компании, либо в электронном виде по адресу http://www.romashka.ru/rul_123.pdf	
1.3.	Срок страхования:	от 3 месяцев до 1 года	
1.4.	Страховая премия:	Может быть рассчитана самостоятельно на сайте по адресу: http://www.romashka.ru/calc , либо по телефону 8 (495) 123-22-44	
1.5.	Что и от чего может быть застраховано?	1. Автомобиль не старше 8 лет от хищения и повреждения в результате ДТП, пожара, взрыва, стихийных явлений природы, падения предметов (в т.ч. снега и льда), попадания камней, а также в результате противоправных действий третьих лиц. 2. Дополнительно установленное оборудование. 3. Водитель и пассажиры от несчастного случая.	
Подробный перечень рисков указан в п.4.1.1. Правил (стр.6). Исключения из страхового покрытия перечислены в п.4.1.2. Правил (стр.7)			
1.6.	Варианты страхового возмещения:	Деньгами либо оплата ремонта у официального дилера.	
1.7.	Услуги, включенные в стоимость полиса:	Вызов аварийного комиссара, круглосуточная юридическая поддержка по телефону в случае ДТП.	
1.8.	Дополнительные услуги, которые могут быть оказаны за плату:	Льготная эвакуация при ДТП	+1000 руб.к стоимости полиса
		Предоставление подменной машины на время ремонта	+5000 руб.к стоимости полиса
1.9.	Досрочное прекращение договора без предварительного уведомления:	В течение 5 рабочих дней с даты заключения. С Вас будет удержана только часть страховой премии пропорционально прошедшему с момента вступления договора в силу.	

1.10.	Иные случаи досрочного прекращения договора:	Прекращение договора по инициативе страхователя (п.8.1.7. Правил, стр. 11)
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ О СТРАХОВОМ ПРОДУКТЕ		
1. Предоставляются скидки при переходе из другой страховой компании. 2. Возможность снижения стоимости полиса за счёт как условной, так и безусловной франшизы. 3. В случае повреждения стёкол либо одной кузовной детали автомобиля можно обратиться за возмещением без оформления в ГИБДД.		

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О КОМПАНИИ

2.1.	Полное наименование:	ООО "Страховая компания "Ромашка"	
2.2.	ИНН/ОГРН:	7712345678/1025461123941	
2.3.	Адрес:	г.Москва, ул. Ромашковая, д.4 корп.3	
2.4.	Тел:	8 (495) 222-22-22	
2.5.	Интернет-сайт:	http://www.romashka.ru	
2.6.	Руководитель:	Васильев Василий Васильевич	
2.7.	С какой даты и на каком основании компания имеет право заниматься страховой деятельностью		
	с 10.01.2014, на основании лицензии на осуществление имущественного страхования (СИ №1122 77)		
2.8.	Случаи приостановления/отзыва лицензий за последние 10 лет		
	отсутствуют		
2.9.	Текущие рейтинги компании:	"А" - высокий уровень надёжности ("ЭкспертРА")	
2.10.	Компания является членом и обязана соблюдать стандарты следующих саморегулируемых организаций		
	Российский союз автостраховщиков		с 01.01.2015
	Всероссийский союз страховщиков		с 01.01.2013
Информация о компании на сайте Банка России:			
http://www.cbr.ru/insure/111222333			
Дополнительные сведения о компании:			
Компания "Ромашка" стала лауреатом главной страховой премии страны "Золотая Саламандра" в нескольких почетных номинациях в 2014 и 2015 годах. Также компания является лауреатом общенационального конкурса "Народная марка/Марка №1 в России" в номинации "Страховая компания". Компания "Ромашка" в 2015 году заняла 111 место в рейтинге "Эксперт - 600. Крупнейшие компании России".			

РАЗДЕЛ 3. ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ ИЛИ ПРОБЛЕМА

Если у Вас есть вопросы или проблемы, пожалуйста, свяжитесь с нами:		
По почте:		В отдел по работе с обращениями (г.Москва, ул.Ромашковая д.4 корп.3)
Лично:		г.Москва, ул.Ромашковая д.4 корп.3 с 10:00 до 17:00 по рабочим дням
Заполнив форму на сайте:		http://www.romashka.ru/complaint
Телефон "горячей линии":		(495) 111-22-33 (Пн-Пт, 9:00-18:00)
В случае направления жалобы, для её скорейшего рассмотрения необходимо указывать максимально возможное количество фактических данных, например: 1. Где был заключен договор. 2. Номер и дата договора. 3. Что и на какую сумму было застраховано. 4. Как именно, кем, при каких обстоятельствах Ваши права были нарушены. 5. Иные фактические данные. 6. При наличии, к жалобе желательно приложить КОПИИ подтверждающих документов		
Контролирующие органы		
Банк России:		
По почте:		В Службу по защите прав инвесторов и миноритарных акционеров, 111000, г.Москва, ул.Неглинная, д.12
Заполнив форму на сайте:		http://www.cbr.ru/insure/111222333
Телефон для справок :		(495) 771-91-00 (Пн-Пт, 9:00-18:00)
Роспотребнадзор:		
По почте:		127994, г.Москва, Вадковский пер.,д.18 стр.5 и 7
Заполнив форму на сайте:		http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php
Телефон для справок :		(499) 973-26-90 (Пн-Пт, 9:00-18:00)

Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд.

Глава 5. Платежные агенты

Как было отражено ранее в отчете по первому этапу исследования, правовое регулирование деятельности платежных агентов (ПА) является весьма фрагментарным, в силу чего возникают следующие специфические проблемы:

- 1) Существующее правовое регулирование деятельности платежных агентов недостаточно в части предоставления ими информации потребителям, в т.ч. не учитывает специфики электронного документооборота платежных агентов и отсутствия бумажных носителей информации.
- 2) Дополнительную сложность представляет фиксация доказательств нарушения прав потребителей, в том числе непредоставления информации либо предоставления ее не в полном объеме, а также предоставления недостоверной информации, также обусловленная спецификой правоотношений между потребителями и платежным агентом: между сторонами не существует договора в привычном виде на бумажном или электронном носителе, подтверждением факта наличия договорных отношений является чек, выданный платежным агентом (в том числе удаленно, посредством распечатывания терминалом или аналогичным устройством).
- 3) В отношении платежных агентов отсутствует судебная практика защиты прав потребителей – по причине неэффективности использования судебного способа защиты в связи с относительной малозначительностью негативных последствий, а также длительностью и формализованностью судебного процесса даже в случае рассмотрения таких дел в порядке приказного производства. Кроме того, потребители обычно не могут доказать факт непредоставления им информации либо предоставления ложной информации.

- 4) Отсутствует специально уполномоченный государственный орган, регулирующий деятельность платежных агентов в целях обеспечения соблюдения законодательства о защите прав потребителей.
- 5) У платежных агентов отсутствуют даже формально существующие профессиональные объединения, в том числе саморегулируемые организации (см. ниже).

Немногим лучше ситуация с банковскими платежными агентами (далее также «БПА»), законодательство о которых имеет чуть более высокий уровень правового регулирования и контроль за деятельностью которых осуществляет мегарегулятор.

Деятельность платежных агентов (ПА) и банковских платежных агентов (БПА), далее при обобщении – «агенты», имеет много сходных черт. Так, оба типа агентов осуществляют свою деятельность по переводу средств на основании классических двусторонних договоров, оформленных путем подписания единого текста документа, но не с потребителем, а с получателем средств (в случае с БПА получателем является кредитная организация; в ситуации с ПА – таким контрагентом является поставщик товаров, работ или услуг). Оба типа агентов получают вознаграждение за свою деятельность; все полученные от потребителей средства они обязаны перечислять на специальные банковские счета, пользование которыми строго ограничено законом.

Платежные и банковские платежные агенты различаются объемом полномочий: ПА может только принимать от физических лиц средства на оплату товаров (работ, услуг), а БПА, помимо принятия денег, вправе также выдавать наличные средства (в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов), производить идентификацию клиентов; предоставлять клиентам возможность использования электронных средств платежа.

5.1. Анализ локальных и нормативных требований профессиональных объединений платежных агентов

Саморегулируемые организации, которые бы объединяли платежных агентов, в свободном доступе в сети Интернет не обнаружены.

Упомянутые в публикациях по теме внебанковских расчетов Ассоциация участников рынка электронных денег и денежных переводов "АЭД" - Ассоциация «Электронные деньги» (АЭД) и Ассоциация **«Национальный платежный совет»** платежных агентов на сайтах в числе своих членов не указывают¹²¹³.

На сайте Ассоциации **«Национальный платежный совет»** анонсировано, что «для достижения поставленных задач в рамках Ассоциации сформированы и начали работу следующие профильные Комитеты:

1. Комитет по вопросам деятельности платежных систем и развития платежной инфраструктуры

2. Комитет по защите интересов потребителей финансовых продуктов, развитию финансовой грамотности, популяризации безналичных платежей, противодействию мошенничеству и управлению рисками

3. Комитет по электронным денежным средствам, мобильным платежам и коммерции».

Однако никаких проектов документов, которыми занимается данный профильный комитет, на сайте Ассоциации не представлено.

Таким образом, мы приходим к выводу, что на добровольных началах, в отсутствие указания регулятора, участники рынка платежных агентов не будут объединяться в саморегулируемые организации и назначать лицо, ответственное за взаимодействие с потребителями.

¹² <http://paymentcouncil.ru/deyatelnost/komitety>

¹³ <http://npaed.ru/RU/about/activity>

5.2. Текущие проблемы развития сектора услуг платежных агентов

Работа с фокус-группами показала, что участники не до конца понимают функционал, различия и особенности деятельности ПА и БПА. Многие потребители (особенно лица предпенсионного и пенсионного возраста) с недоверием относятся к деятельности платежных агентов и предпочитают при наличии выбора перевода с использованием интернет-банкинга и перевода через платежного агента (БПА), пользоваться услугами кредитного учреждения – из-за лучшей правовой урегулированности, определенности действий и ответственности, большей степени надежности и добросовестности в предоставлении преддоговорной информации.

Пользователи отметили более понятный интерфейс банковских продуктов по переводу средств, а также наличие работающей и достаточно эффективной обратной связи в случае неудовлетворенности потребителей качеством выполняемых услуг; полнотой и достоверностью информации, предоставляемой кредитными организациями.

От нескольких участников фокус-групп прозвучало мнение, что платежные агенты являются «уходящей натурой», реалиями вчерашнего дня, что услуги интернет-банкинга являются более доступными, понятными и выгодными для потребителей, поэтому число БПА и ПС в дальнейшем будет сокращаться.

Эксперты в сфере деятельности ПА, опрошенные в ходе проведения настоящего исследования, также представили информацию, что резкий рост популярности платежных агентов и банковских платежных агентов пришелся на 2011-2013 годы – в связи с появлением законодательной базы деятельности ПА и БПА, определившей легитимность их статуса, а также в связи с высокой востребованностью у населения услуг ПА и БПА, потребностью в совершении оперативных и недорогих платежей получателям средств – на фоне низкого уровня развития интернет-банкинга..

Платежные агенты (ПА) и банковские платежные агенты (БПА) ¹⁴										
	2015 г.				2015	2014	2013	2012	2011	2010
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.						
Количество счетов, открытых в кредитных организациях ПА и БПА, тыс. единиц <i>(на конец периода)</i>	27,3	26,6	27,4	26,8	26,8	29,7	32,1	—	—	—
Из них:										
- ПА	24,6	23,9	24,4	23,8	23,8	27,1	29,6	-	-	-
- БПА	2,6	2,7	3,0	3,0	3,0	2,7	2,5	-	-	-
Объем операций, совершенных через ПА И БПА, млрд. рублей <i>(за период)</i>	325,9	326,4	387,2	416,7	1456,2	1302,5	1204,8	974,6	-	-
Из них:										
- через ПА	289,6	290,6	342,0	362,1	1284,2	1122,0	1063,3	872,2	444,7	261,9
- через БПА	36,3	35,8	45,2	54,6	172,0	183,1	141,5	102,4	55,0	37,0

¹⁴ Статистические данные с сайта Банка России: http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet001.htm&pid=psrf&sid=ITM_30245

К числу факторов, способствовавших развитию деятельности ПА и БПА, можно также отнести недостаточное на тот момент развитие законодательства об идентификации в рамках ПОД/ФТ. Скорость и простота совершения платежей, отсутствие дополнительных требований по представлению документов – вот что привлекало клиентов

Деятельность банковских платежных агентов как зарождающегося института была предметом исследования в 2011 г. Российским микрофинансовым центром в рамках проекта «Развитие инновационного регулирования деятельности банковских агентов для повышения доступности финансовых услуг», осуществляемого Министерством экономического развития Российской Федерации совместно с Альянсом за финансовую доступность (Alliance for Financial Inclusion, AFI) в целях реализации положений Сеульского консенсуса для целей развития (Seoul Development Consensus), одобренного странами «Группы Двдцати» (G20) на саммите в Сеуле в ноябре 2010 года и предусматривающего развитие инновационных финансовых инструментов¹⁵.

Среди прочего, в данной работе отмечается следующая правовая проблема в деятельности БПА:

«Существующие правовые подходы к классификации и регулированию расчетных (платежных) отношений являются несистемными и противоречивыми. Наиболее проблемной сферой остается регулирование расчетов (платежей), осуществляемых в налично-безналичной форме, т.е. в случае, когда только одна из сторон имеет банковский счет. При этом в законодательстве и доктрине отсутствует единство в отнесении таких расчетов к наличной или безналичной форме.

¹⁵ http://www.asros.ru/media/File/news/Bank_agenty_doklad.pdf

По причине особой значимости таких платежей для розничного рынка предлагается выделить их в самостоятельную форму».

Так же по состоянию на 2011 год экспертами приводятся следующие риски потребителей при взаимодействии с БПА:

«В сфере защиты прав потребителей при оказании услуг банковскими платежными агентами наиболее значимыми являются риски того, что плательщик-потребитель перечислит деньги не тому лицу или на неверный счет и не будет знать, как исправить ошибку, а также риски того, что плательщик-потребитель потеряет свой персональный идентификатор или его перехватит мошенник. Несмотря на то что банк несет полную ответственность по операциям, проведенным через агента, нельзя исключить возникновения споров между банком и его клиентом относительно действительности тех или иных операций, осуществленных от имени клиента.

Действующее законодательство о защите прав потребителей не предусматривает эффективных механизмов снижения названных рисков либо порядка действий потребителей при их реализации. Законодательством не предусмотрены также оперативные и низкозатратные способы внесудебного разрешения споров между потребителем и финансовыми посредниками».

К сожалению, указанная специфика отношений потребителей с агентами, как и отсутствие действенных механизмов снижения рисков потребителей до сих пор ни в законодательстве, ни в актах правоприменительной практики (в т.ч. актах Высшего судебного органа) не отражена, более того, поднятые в цитируемом исследовании проблемы остаются актуальными и на сегодняшний день, несмотря на общее развитие законодательства и достаточно значительный срок (более 5 лет), прошедший с момента проведения этого исследования.

Таким образом, рекомендации по улучшению нормативного регулирования и выработке лучшей практики адресованы в первую очередь субъектам законотворчества, а также самим участникам рынка.

5.3. Рекомендации и предложения по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики раскрытия информации потребителям финансовых услуг, оказываемых платежными агентами

Представляется необходимым предусмотреть в нормативно-правовых актах следующие изменения регулирования платежных агентов:

а) обязательное предоставление потребителям полной информации об услугах платежных агентов: о вносимое сумме, получателе средств, размере комиссионного вознаграждения за каждое совершенное платежным агентом действие (зачисление средств, перевод средств, вывод средств), о курсе и дате конвертации валюты перевода, о сроках перевода, о механизме прохождения платежа, о возможных способах разрешения проблем;

б) обязательное предоставление потребителям актуальной контактной информации о платежном агенте, процессинговом банке и ответственность в форме опечатывания терминала за непредоставление либо предоставление недостоверной информации;

в) обязательное предоставление потребителям указанной выше информации, отображаемой в унифицированной форме, в электронном виде (в том числе на экране терминала), путем отсылки на электронную почту письмом, заверенным электронной подписью уполномоченного лица платежного агента. В качестве варианта унифицированной формы предоставления информации предлагаем использовать разработанный экспертами паспорт финансовой услуги (см. ниже);

г) обязанность платежных агентов предусмотреть в программном обеспечении терминалов возможность для потребителя:

- выбрать способом указанного выше в п.1.3. предоставления информации смс-оповещение.
- отказаться от предоставления указанной выше информации, осуществляемого по умолчанию.

д) предусмотреть в качестве допустимых доказательств при спорах потребителей с платежными агентами направленную по электронной почте/смс информацию о существенных условиях договора;

е) предусмотреть возможность способа внесудебной защиты прав потребителей, а также оперативного вмешательства регулирующего органа при неоднократности нарушения прав потребителей.

ж) определить уполномоченный орган, осуществляющий контроль за соблюдением платежными агентами потребительского законодательства и наделить его соответствующими властными полномочиями.

Такие изменения законодательства будут соответствовать вектору развития платежной системы, заданному в Стратегии развития банковской системы Российской Федерации на период до 2015 года (утверждена Заявлением Правительства РФ № 1472п-П13, Банка России № 01-001/1280 от 05.04.2011 «О Стратегии развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015 года»). Пункт 3.2 указанной Стратегии предусматривает, что должны быть обеспечены «правовые условия для регулирования деятельности организаций, являющихся операторами по переводу денежных средств, включая операторов электронных денег, в том числе при привлечении платежных агентов (субагентов), операторами платежных систем, операторами услуг платежной инфраструктуры (операционными центрами, клиринговыми центрами, расчетными центрами), а также определены требования к организации и

функционированию платежных систем, порядок осуществления надзора и наблюдения в национальной платежной системе».

Ниже приведен проект паспорта финансовой услуги «Платеж, осуществляемый через платежного агента», обсужденный с потребителями финансовых услуг в ходе фокус-групп.

ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ «ПЛАТЕЖ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫЙ ЧЕРЕЗ ПЛАТЕЖНОГО АГЕНТА»

(в соответствии с утвержденной Банком России формой)

РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О ПЛАТЕЖЕ

Просим указать адрес вашей электронной почты или номер телефона: мы
направим копии документов об операциях по счету

Отправленные Вами деньги поступят получателю в течение 2 рабочих дней.
За перевод взимается комиссия.

Не выбрасывайте чек до момента поступления денег получателю.
Помните, что чеки со временем выцветают, их содержание будет нельзя прочесть,
поэтому при необходимости делайте копии чека
либо сверку задолженности с получателем средств.

1.1.	Минимальная сумма перевода	100 рублей
1.2.	Максимальная сумма перевода	10 000 рублей
1.3.	Комиссия за перевод, %	0,5% при сумме перевода свыше 10 000 рублей, 1% при сумме перевода от 10 до 10 000 рублей
1.4.	Курс конвертации	курс Банка России + 2%
1.5.	Дата конвертации	день зачисления денег на счет получателя
1.6.	Процессинговый банк	ПАО «Сбербанк»
1.7.	Срок совершения перевода	2 рабочих дня
1.8.	смс-подтверждение внесения суммы	бесплатно
1.9.	подтверждение совершения перевода по электронной почте	бесплатно

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О КОМПАНИИ

2.1.	Полное наименование:	ООО «Платежный агент 007»
2.2.	ИНН/ОГРН:	5123456789 / 1025012345678
2.3.	Адрес:	Моск.обл., г.Дубна, ул.Широкая, д.5, оф.55
2.4.	Служба поддержки	8 (496) 111-22-33 info@ platagent007.ru
2.5.	Интернет-сайт:	http://www.platagent007.ru
2.6.	Руководитель:	Петров Пётр Петрович

Дополнительные сведения о компании:	

РАЗДЕЛ 3. ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ ИЛИ ПРОБЛЕМА

Если у Вас есть вопросы или проблемы, пожалуйста, свяжитесь с нами:		
По почте:	Московская область, г.Дубна, ул.Широкая, д.5, оф.55	
По эл. почте:	info@ platagent007.ru	
Заполнив форму на сайте:	http://www.platagent007.ru/complaint	
Телефон службы поддержки:	(496) 111-22-33 (пнд-вскр, 9:00-21:00)	
Для скорейшего рассмотрения Вашего обращения укажите максимальное количество фактических данных, например:		
1. Где и когда был совершен платеж. 2. Номер и дата чека. 3. Как именно, при каких обстоятельствах Ваши права были нарушены. 4. Иные фактические данные		
Контролирующие органы		
Банк России:		
По почте:	В Службу по защите прав инвесторов и миноритарных акционеров, 111000, г.Москва, ул.Неглинная, д.12	
Заполнив форму на сайте:	http://www.cbr.ru/mfo/111222333	
Телефон для справок :	(495) 771-91-00 (Пн-Пт, 9:00-18:00)	
Роспотребнадзор:		
По почте:	127994, г.Москва, Вадковский пер.,д.18 стр.5 и 7	
Заполнив форму на сайте:	http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php	
Телефон для справок :	(499) 973-26-90 (Пн-Пт, 9:00-18:00)	
Росфинмониторинг:		
По почте:	107450, Москва, К-450, ул. Мясницкая, дом 39, строение 1	
Заполнив форму на сайте:	http://www.fedsfm.ru/citizen/order	
Телефон для справок:	(495) 627-33-26 (Пн-Пт, 9:00-18:00)	

Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд.

Глава 6. Профессиональные участники рынка ценных бумаг

6.1. Анализ и обобщение локальных нормативных требований отечественных профессиональных объединений профессиональных участников рынка ценных бумаг

К числу профессиональных объединений, действующих на российском рынке ценных бумаг и объединяющих профессиональных участников рынка ценных бумаг, следует отнести следующие организации:

- 1) Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР)
- 2) Национальная фондовая ассоциация (НФА)
- 3) Профессиональная ассоциация регистраторов, депозитариев и трансфер-агентов (ПАРТАД)
- 4) Национальная лига управляющих (НЛУ)

6.1.1. Стандарты НАУФОР

НАУФОР - общероссийская саморегулируемая организация, объединяющая компании, имеющие лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг (брокера, дилера или управляющего ценными бумагами, депозитария) или управляющей компании. В члены НАУФОР в настоящее время входят 362 организации. НАУФОР является аффилированным членом IOSCO.

НАУФОР утвердила (решением Советом директоров НАУФОР 18 февраля 2015 года) **Стандарты профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг** (согласованы ЦБ РФ 20 марта 2015 года), состоящие из 7 стандартов:

- Исполнение поручений клиентов на лучших условиях,
- Информирование клиента о рисках,
- Оценка инвестиционного профиля клиента,

- Классификация способов управления ценными бумагами,
- Предотвращение конфликта интересов,
- Отчетность перед клиентом,
- Управление рисками профессиональной деятельности на финансовом рынке.

Вопросы раскрытия информации профессиональными участниками рынка ценных бумаг потребителям финансовых услуг затрагиваются в стандартах «Информирование клиента о рисках», «Оценка инвестиционного профиля клиента», «Классификация способов управления ценными бумагами», «Предотвращение конфликта интересов», «Отчетность перед клиентом».

В соответствии со **стандартом «Информирование клиента о рисках»** член НАУФОР при осуществлении брокерской деятельности и (или) деятельности по управлению ценными бумагами уведомляет клиента, являющегося неквалифицированным инвестором, о следующих видах рисков:

- (а) об общих рисках операций на рынке ценных бумаг;
- (б) о рисках маржинальных и непокрытых сделок;
- (в) о рисках операций с производными финансовыми инструментами;
- (г) о рисках сделок с иностранными финансовыми инструментами.

Уведомление об общих рисках осуществляется в момент установления отношений с клиентом (заключения договора), уведомление о прочих видах вышеперечисленных рисков должно быть осуществлено до начала совершения соответствующих операций за счет клиента.

Информирование клиента о вышеперечисленных рисках осуществляется путем предоставления ему деклараций о рисках, формы

которых устанавливаются в стандарте¹⁶. При этом члену НАУФОР следует иметь возможность подтвердить факт ознакомления клиента с декларацией о рисках. При внесении изменений в текст декларации о рисках член НАУФОР уведомляет об этом клиентов, которые ранее были ознакомлены с этой декларацией.

Тексты деклараций о рисках содержат призыв к клиенту в случае необходимости (например, сохранения непонимания или неясности какого-либо аспекта в описании рисков) получить разъяснения у брокера или управляющего или консультанта, специализирующегося на соответствующих вопросах.

Действующие редакции деклараций о рисках члена НАУФОР должны быть доступны любым заинтересованным лицам на сайте члена НАУФОР в сети Интернет.

В соответствии со *стандартом «Отчетность перед клиентом»* член НАУФОР информирует клиентов об оказанных услугах в порядке и сроки, которые позволяют обеспечить своевременное получение и ознакомление клиента с направляемой информацией. Отчетность должна представляться клиенту в ясной и доступной форме, и содержать достаточную информацию о:

- виде и стоимости оказанных услуг,
- совершенных сделках и операциях,
- открытых позициях и обязательствах клиента.

Клиенту должен быть предоставлен разумный срок для предоставления члену НАУФОР возражений в отношении отчетности, который должен составлять не менее одного рабочего дня со дня получения им отчета. При получении от клиента возражений член

¹⁶ Следует особо подчеркнуть, что рекомендуемый стандартом текст декларации о рисках достаточно детально описывает соответствующие виды рисков на языке, доступном для понимания неквалифицированных инвесторов.

НАУФОР должен рассмотреть поступившие возражения и ответить. Ответ члена НАУФОР о результатах рассмотрения возражений клиента направляется ему в письменной форме, а также дополнительно в той форме, в которой возражения в отношении отчетности поступили от клиента. В ответе клиенту члену НАУФОР следует разъяснять дальнейший порядок разрешения спора.

Определенные обязательства по информированию клиентов профессиональным участником рынка ценных бумаг закреплены также в **стандарте «Оценка инвестиционного профиля клиента»**, в **стандарте «Классификация способов управления ценными бумагами»** и в **стандарте «Предотвращение конфликта интересов»**.

В соответствии с первым из этих стандартов, при появлении у члена НАУФОР, выступающего в качестве брокера, обоснованных сомнений в соответствии торговой операции способности клиента, подавшего поручение, нести инвестиционный риск, член НАУФОР должен сообщить клиенту о том, что данная операция может не подходить этому клиенту.

В соответствии со вторым из этих стандартов, член НАУФОР при заключении договора доверительного управления ценными бумагами предоставляет клиенту информацию о способах управления ценными бумагами, которые использует член НАУФОР (активное, пассивное или смешанное управление), и рисках, с которыми связаны каждый из этих способов. В зависимости от способа управления в декларацию о рисках дополнительно включается текст, описывающий риски, связанные с тем или иным способом управления.

В соответствии с третьим из этих стандартов, Член НАУФОР раскрывает на сайте в сети Интернет информацию о совмещении различных видов деятельности, а также о существовании риска возникновения конфликта интересов.

НАУФОР ведет и публикует реестр членов НАУФОР, принявших на себя обязанность по соблюдению стандартов профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг. По состоянию на конец мая 2016 года, в этом реестре указано пока всего 5 членов НАУФОР¹⁷.

Кроме Стандартов профессиональной деятельности, НАУФОР располагает также другими стандартами деятельности на рынке ценных бумаг:

- Стандарты уведомления о рисках иностранных финансовых инструментов
- Стандарт Порядок проведения проверок
- Стандарт Правила членства
- Стандарт Требования к деловой репутации
- Стандарт Правила профессиональной этики работников НАУФОР
- Стандарт Система мер воздействия
- Правила осуществления деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами членами НАУФОР/

Стандарты уведомления о рисках иностранных финансовых инструментов, кроме их принятия Советом директоров НАУФОР, были также зарегистрированы Банком России 8 августа 2014 года. Они прямо затрагивают вопросы раскрытия информации потребителям финансовых услуг. В соответствии с данным документом, члены НАУФОР, осуществляющие брокерскую деятельность и (или) деятельность по управлению ценными бумагами, обязаны уведомлять клиентов, являющихся неквалифицированными инвесторами, о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг и (или) заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами,

¹⁷ <http://www.naufor.ru/tree.asp?n=11726>

базисным активом которых являются ценные бумаги иностранных эмитентов или индексы, рассчитанные по таким ценным бумагам. Такое информирование осуществляется путем предоставления клиентам возможности ознакомиться с декларацией (декларациями) о соответствующих рисках, в том числе через «личный кабинет» на сайте члена НАУФОР. Документ также предлагает стандартные формы такой декларации о рисках.

6.1.2. Стандарты НФА

НФА является саморегулируемой организацией, объединяющей профессиональных участников рынка ценных бумаг (имеющих лицензии любого из видов деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг). В НФА в настоящее время (по состоянию на 26 мая 2016 года) входит 256 организаций.

К документам, которые могут быть охарактеризованы как нормативные требования данного объединения, могут быть отнесены три группы документов НФА:

- стандарты и правила НФА;
- методические документы и рекомендации НФА;
- внутренние стандарты деятельности НФА.

Стандарты и правила НФА включают:

- Стандарт "Оценка пулов закладных по ипотечным кредитам, выданным в рамках программы "Военная ипотека"".

- Стандарты уведомления клиентов о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг и (или) заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, базисным активом которых являются ценные бумаги иностранных эмитентов или индексы, рассчитанные по таким ценным бумагам.

- Генеральное соглашение НФА об общих условиях заключения договоров РЕПО на рынке ценных бумаг (ГСР НФА).
- Стандарты СРО НФА по депозитарному учету закладных.
- Стандарт СРО НФА "Примерные условия договоров РЕПО на российском финансовом рынке".
- Стандарты осуществления деятельности по ведению реестра владельцев ценных бумаг.
- Генеральное соглашение об общих условиях совершения Банком России и кредитной организацией сделок прямого РЕПО на Фондовой бирже ММВБ.
- Договор Банка России с участниками по операциям прямого внебиржевого РЕПО на внутреннем внебиржевом рынке Российской Федерации.
- Стандарты депозитарной деятельности.
- Стандарт "Управление рисками кредитных организаций на рынке ценных бумаг".
- Генеральное соглашение об общих условиях участия в размещениях эмиссионных ценных бумаг российских эмитентов.
- Стандарт СРО НФА «Регулирование института квалифицированных инвесторов», а также Изменения и дополнения к Стандарту СРО НФА «Регулирование института квалифицированных инвесторов».

Из всех стандартов и правил НФА, по крайней мере, один документ – «Стандарты уведомления клиентов о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг и (или) заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, базисным активом которых являются ценные бумаги иностранных эмитентов или индексы, рассчитанные по таким ценным бумагам» - согласован с Банком России.

Из 12 документов, отнесенных к стандартам и правилам НФА, 4 документа доступны только для членов НФА (в том числе «Стандарты осуществления деятельности по ведению реестра владельцев ценных бумаг» и Стандарт СРО НФА «Регулирование института квалифицированных инвесторов», включая изменения и дополнения к нему), и не могут быть проанализированы.

Непубличность стандартов и правил деятельности саморегулируемой организации вызывает крайнее удивление. Но, по крайней мере, очевидно, что даже если в указанных документах содержатся какие-либо нормы раскрытия информации потребителям финансовых услуг, сами потребители финансовых услуг лишены возможности знать о данных нормах, что никак не способствует эффективности раскрытия информации членами НФА и самой НФА.

Среди стандартов и правил НФА в явном виде лишь один из них устанавливает нормативные требования, дополнительные по отношению к законодательно установленным, к членам НФА по раскрытию информации клиентам (потребителям финансовых услуг) - **«Стандарты уведомления клиентов о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг и (или) заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, базисным активом которых являются ценные бумаги иностранных эмитентов или индексы, рассчитанные по таким ценным бумагам»**. Стандарты подразумевают, что члены СРО НФА принимают меры по разъяснению сути рисков соответствующих операций, которые намерен совершать их клиент, не являющийся квалифицированным инвестором (п. 1.3 Стандартов), но при этом одновременно прямо устанавливают такую обязанность в отношении неквалифицированных инвесторов: «Члены СРО НФА, осуществляющие брокерскую деятельность и (или) деятельность по управлению ценными

бумагами, обязаны уведомлять клиентов о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг и (или) заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, базисным активом которых являются ценные бумаги иностранных эмитентов или индексы, рассчитанные по таким ценным бумагам» (п. 2.1 Стандартов).

Информирование клиентов о рисках осуществляется путем предоставления им возможности ознакомиться с декларацией (декларациями) о соответствующих рисках. Член СРО НФА должен иметь подтверждение факта ознакомления клиента с декларацией (декларациями) о рисках (п. 2.3). Декларации о рисках могут предоставляться клиенту в электронном виде, в том числе в его «личном кабинете» на сайте члена СРО НФА в сети Интернет (п. 2.4). Декларации о рисках должны предоставляться клиенту до начала совершения соответствующих операций и соответствовать формам, установленным в данном Стандарте (п. 2.5). Декларации о рисках предоставляются клиенту один раз до начала совершения соответствующих операций. Предоставление клиенту указанных деклараций перед совершением каждой сделки не требуется (п. 2.7).

На членов НФА возлагается обязанность по требованию клиента возместить убытки, вызванные его неосведомленностью о рисках (п. 2.8). Стандарты содержат также перечень мер дисциплинарного взыскания, налагаемого на члена НФА в случае нарушения им требований, установленных данным Стандартами.

Стандарты в качестве приложения содержат стандартные формы деклараций о рисках, которые, на наш взгляд, содержат вполне доступную для существующего уровня подготовленности неквалифицированных инвесторов информацию о рисках, которые сопутствуют проведению

операций по приобретению иностранных ценных бумаг и/или заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, базисным активом которых являются ценные бумаги иностранных эмитентов или индексы, рассчитанные по таким ценным бумагам.

Однако существуют чисто технические препятствия для наиболее эффективного предоставления декларации о рисках – через личный кабинет клиента или через торговую систему. Подтверждение ознакомления клиента с рисками в большинстве действующих версий системы «Quick» не может быть передано брокеру от клиента, что предполагает необходимость физического визита клиента, являющегося неквалифицированным инвестором, к брокеру.

Стандарты депозитарной деятельности НФА в основном повторяют положения законодательства в части регламентации предоставления информации потребителям услуг депозитария. Вместе с тем в данных Стандартах уточняется, что Клиентский регламент, определяющий условия осуществления депозитарной деятельности по отношению к клиентам депозитария, должен носить открытый характер и предоставляться по запросам любых заинтересованных лиц (п. 4.1.2). Депозитарий обязан уведомлять клиентов об изменениях Клиентского регламента не позднее, чем за 10 дней до их вступления в действие (п. 4.1.3). Стандарты содержат также правила рассмотрения жалоб, в том числе от депонентов ценных бумаг.

Методические документы и рекомендации НФА включают:

- Методические рекомендации к "Инструкции о внутреннем контроле за осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг организацией – профессиональным участником рынка ценных бумаг"

- Порядок представления отчетности профессионального участника рынка ценных бумаг "Национальной фондовой ассоциации (саморегулируемой некоммерческой организации)"
- Рекомендации по применению кредитными организациями отдельных положений порядка внутреннего учета сделок
- Базисные условия совершения и исполнения сделок РЕПО с государственными ценными бумагами Российской Федерации на организованном рынке ценных бумаг
- Методические рекомендации НФА по подготовке «Перечня мер, направленных на предотвращение конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг»
- Методические рекомендации для контролеров профессиональных участников при осуществлении ими внутреннего контроля за профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг
- Методические рекомендации по налогообложению РЕПО
- Методические рекомендации "Типовые бухгалтерские проводки при совершении операций РЕПО в кредитных организациях"
- Методические рекомендации "О Предоставлении информации о договорах, направляемых в репозиторий"
- Методические рекомендации НФА по бухгалтерскому учету
- Методические рекомендации НФА по бухгалтерскому учету операций РЕПО с Банком России на корзину обеспечения
- Методические рекомендации НФА по внутреннему учету сделок РЕПО с корзиной с Банком России

Из этих методических рекомендаций вопросы раскрытия информации потребителям финансовых услуг рассматриваются в Методических рекомендациях НФА по подготовке «Перечня мер, направленных на предотвращение конфликта интересов при

осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг». Ст. 3 данных Рекомендаций достаточно подробно описывает виды конфликтов интересов общим числом 11. В ст. 5 сформулированы рекомендации по порядку действий сотрудников профессионального участника рынка ценных бумаг в целях обеспечения защиты интересов клиента и устранения негативных последствий для клиента вследствие наличия ситуации конфликта интересов. Ст. 6 содержит рекомендации по предотвращению конфликтов интересов, а ст. 7 детализирует меры по предотвращению конфликта интересов применительно к различным видам профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (брокерская и дилерская деятельность, деятельность по управлению ценными бумагами, депозитарная деятельность).

Несмотря на определенную наивность положений статей 5 – 7, они реально расширяют поле рекомендуемых норм деятельности сотрудников профессионального участника рынка ценных бумаг в ситуациях конфликта интересов (или в ситуации потенциальной возможности возникновения конфликта интересов) по сравнению с законодательными рамками, предопределяя некоторые стандартные меры, которые действительно могут быть полезны для предупреждения и разрешения конфликта интересов в интересах инвестора (клиента профессионального участника рынка ценных бумаг).

Ст. 8 устанавливает нормы предоставления клиентам информации, которая может способствовать более полной оценке рисков в ситуации конфликта интересов, уверенности в разрешении конфликта интересов в пользу клиента. Некоторые положения данной статьи частично повторяют нормы предыдущих статей (например, в части раскрытия клиенту информации о параметрах планируемой операции в его интересах). В ст. 5 присутствует также требование уведомлять клиента о том, что

профессиональный участник, выполняя поручение клиента, выступает в такой сделке как контрагент, торгующий за собственный счет. Как представляется, все нормы, которые устанавливают для профессионального участника обязанность раскрывать информацию клиенту в ситуации конфликта интересов, способствуют более эффективной защите инвесторов.

НФА утвердила следующие внутренние стандарты деятельности:

- "Условия членства в СРО НФА"
- "Порядок проведения СРО НФА проверок соблюдения ее членами требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов СРО НФА"
- "Система мер воздействия за несоблюдением членами СРО НФА требований базовых и внутренних стандартов, иных внутренних документов СРО НФА и порядок их применения"
- "Правила профессиональной этики работников СРО НФА"
- "Требования к деловой репутации должностных лиц СРО НФА"

Во внутренних стандартах НФА проблемы раскрытия информации инвесторам практически не затронуты. Из относительно близких требований внутренних стандартов следует отметить:

- в стандарте "Порядок проведения СРО НФА проверок соблюдения ее членами требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов СРО НФА" предполагается, что в число оснований для проведения внеплановых проверок входят, наряду с другими основаниями, «жалобы (заявления, обращения) физических и юридических лиц, содержащие информацию о фактах нарушения членом СРО НФА требований федеральных законов,

нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных актов Банка России, регулирующих деятельность в сфере финансового рынка, базовых стандартов, внутренних стандартов СРО НФА и иных внутренних документов СРО НФА, прав и законных интересов физических и/или юридических лиц»;

- в стандарте "Система мер воздействия за несоблюдением членами СРО НФА требований базовых и внутренних стандартов, иных внутренних документов СРО НФА и порядок их применения" описывается процедура рассмотрения СРО обращений физических и юридических лиц, включая обращения в отношении членов СРО.

В целом внутренние стандарты НФА слабо связаны с проблемой защиты прав инвесторов, некоторые их положения носят откровенно комический характер¹⁸.

6.1.3. Стандарты ПАРТАД

ПАРТАД является одной из первых саморегулируемых организаций профессиональных участников российского рынка ценных бумаг и осуществляет свою деятельность уже более 20 лет. На сегодняшний день членами ПАРТАД являются ведущие регистраторы, депозитарии и специализированные депозитарии. По состоянию на 12 мая 2016 года в ПАРТАД входят 28 регистраторов и 33 депозитария (включая специализированные депозитарии).

¹⁸ Так, в стандарте НФА "Правила профессиональной этики работников СРО НФА" присутствует следующая сентенция: «3.3. Работникам СРО НФА не следует:

3.3.1. Употреблять наркотические средства, психотропные вещества и медицинские препараты, за исключением случаев их употребления по назначению врача;

3.3.2. Курить, употреблять напитки, содержащие алкоголь, во время исполнения должностных обязанностей;

3.3.3. Жевать жевательную резинку, леденцы и др. во время совещаний и рабочих встреч;

3.3.4. Участвовать в азартных играх, посещать казино и другие игорные заведения...»

Стандарты, разработанные и утвержденные ПАРТАД, касаются трех видов деятельности:

- депозитарной деятельности;
- деятельности специализированных депозитариев;
- регистраторской деятельности.

На сайте ПАРТАД размещены следующие стандарты и регламенты ПАРТАД:

- Стандарты депозитарной деятельности ПАРТАД (согласованы Банком России 10.04.2014), рассматриваемые НФА и НАУФОР в качестве рекомендательного документа.

- Технические стандарты обмена документами в электронно-цифровой форме с электронной цифровой подписью с использованием форматов электронного взаимодействия (согласовано ФСФР России 16.11.2011).

- Стандарты ведения реестра владельцев инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов ПАРТАД (Согласованы Банком России 22.05.2015).

- Регламент взаимодействия регистраторов и центрального депозитария.

- Стандарты деятельности специализированных депозитариев и ведения реестра владельцев паев паевых инвестиционных фондов.

- Стандарты регистраторской деятельности ПАРТАД (Согласованы Банком России 22.05.2015).

- Порядок передачи документов и информации, связанных с ведением реестров владельцев именных ценных бумаг, в саморегулируемую организацию Профессиональная ассоциация регистраторов, трансфер-агентов и депозитариев.

- О порядке применения Приказа ФСФР России "О максимальной плате, взимаемой держателем реестра с зарегистрированных лиц за проведение в реестре операций, и порядке ее определения".
- Тарифный план по информационным операциям в реестре (утвержден Советом директоров ПАРТАД 25.05.2012).
- Базовый стандарт управления рисками и внутреннего контроля участника финансового рынка-члена СРО ПАРТАД.
- Специальный стандарт по управлению рисками участника финансового рынка-члена ПАРТАД.
- Стандарты осуществления профессиональной деятельности брокеров ПАРТАД.

Из 12 вышеперечисленных документов к 3 документам публичный доступ закрыт, что не позволяет провести их анализ, в том числе на дублирование различных документов. Оставшиеся 8 документов, доступные широкой публике, не затрагивают вопросов раскрытия информации профессиональными участниками рынка потребителям финансовых услуг, за исключением тех случаев, когда такое раскрытие обусловлено требованиями нормативных актов.

6.1.4. Стандарты НЛУ

НЛУ – саморегулируемая организация, объединяющая (в соответствии с Уставом) акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, а также управляющих. Членами НЛУ являются 124 управляющие компании и 37 доверительных управляющих (управляющих ценными бумагами). Однако на практике основные направления деятельности НЛУ связаны с проблематикой развития институтов коллективного инвестирования, и

лишь незначительно затрагивают вопросы развития управляющих ценными бумагами.

На сайте НЛУ размещены следующие внутренние стандарты НЛУ:

1. Условия членства в Ассоциации управляющих компаний «Национальная лига управляющих», в том числе размер и порядок уплаты вступительного взноса и членских взносов

2. Положение о системе мер воздействия и порядок их применения за несоблюдение членами саморегулируемой организации требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов Ассоциации управляющих компаний «Национальная лига управляющих»

3. Порядок проведения Ассоциацией управляющих компаний «Национальная лига управляющих» проверок соблюдения ее членами требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов Ассоциации «Национальная лига управляющих»

4. Требования к деловой репутации должностных лиц Ассоциации управляющих компаний «Национальная лига управляющих»

5. Правила профессиональной этики и служебного поведения работников и должностных лиц Ассоциации управляющих компаний «Национальная лига управляющих»

Ни один из стандартов на момент подготовки настоящего отчета не согласован с Банком России.

Следует обратить внимание, что, по крайней мере, два из перечисленных 5 стандартов содержат отсылку к базовым стандартам НЛУ, которые на данный момент не согласованы с Банком России и не опубликованы. Поэтому цельность системы стандартов НЛУ будет

достигнута только после согласования с Банком России и введения в действие базовых стандартов профессиональной деятельности.

По состоянию на конец мая 2016 года стандарты НЛУ не содержат регламентаций раскрытия информации управляющими ценными бумагами перед потребителями финансовых услуг.

Необходимо обратить особое внимание на то, что существенная часть нормативных документов саморегулируемых организаций (стандартов, правил, регламентаций, рекомендаций, методических указаний и т.д.) не раскрывается на сайте этих организаций для всех заинтересованных лиц. **Непрозрачность стандартов и иных нормативных документов саморегулируемых организаций представляется крайне странной**, учитывая, что содержание этих документов должно быть известно потребителям услуг финансовых организаций, являющихся членами этих СРО. Декларируемые цели по дальнейшему вовлечению в операции на финансовом рынке все большего числа неквалифицированных инвесторов в данном случае входят в прямое противоречие с практикой деятельности СРО. Необходимо также отметить, что такая непрозрачность характерна для двух из четырех российских СРО, объединяющих профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеров, дилеров, управляющих ценными бумагами, депозитариев и регистраторов). Количественные характеристики нераскрытия на сайтах СРО стандартов и других нормативных документов этих СРО приведены в таблице 3.

Таблица 3. Количественные характеристики количества документов СРО, содержащих нормативные требования к членам СРО, и доля непубличных документов.

	НАУФОР	НФА	ПАРТАД	НЛУ
Количество стандартов профессиональной деятельности, согласованных с Банком России	1	1	3	0
Количество прочих стандартов и иных нормативных документов	7	10	8	5
Общее количество всех стандартов и иных нормативных документов	8	11	11	5
Количество документов, не раскрываемых на сайте СРО для всех заинтересованных лиц	0	4	3	0
Доля (в %) документов СРО, не раскрываемых для всех заинтересованных лиц	0	36	27	0

Рассчитано автором по данным НАУФОР, НФА, ПАРТАД, НЛУ.

Как представляется, важнейшей рекомендацией по итогам анализа и обобщения локальных нормативных требований отечественных профессиональных объединений профессиональных участников рынка ценных бумаг является следующая. Ввести требование обязательного раскрытия всем заинтересованным лицам всех документов саморегулируемых организаций, содержащих нормативные требования в отношении членов саморегулируемых организаций, в том числе стандарты профессиональной деятельности и все прочие стандарты. Невыполнение данного требования должно стать основанием для отзыва лицензии СРО.

6.2. Оценка соответствия требований к раскрытию информации профессиональными участниками рынка потребителям их услуг уровню подготовленности и потребностям потребителей финансовых услуг

В целом в настоящее время система регулятивных требований к раскрытию информации профессиональными участниками рынка ценных бумаг перед потребителями их услуг не соответствует потребностям розничных инвесторов в такой информации. В то же время в литературе существуют и значительно более резкие характеристики состояния дел в области раскрытия информации потребителям финансовых услуг¹⁹.

Значительная часть информации, перечисленной в пункте «Потребности в информации при потреблении услуг профессиональных участников рынка ценных бумаг» настоящей записки, в соответствии с действующими в настоящее время нормативными документами, не должна раскрываться профессиональными участниками. За рамками требований нормативных актов остается существенная информация, необходимая потребителям услуг профессиональных финансовых организаций.

В части потребителей комплексов услуг, основанных на брокерских услугах и на услугах по управлению ценными бумагами, к информации, в отношении которой полностью отсутствуют нормативные требования по ее раскрытию, в том числе предконтрактному раскрытию, относятся следующие укрупненные группы необходимой информации:

- 1) Информация, необходимая для оценки стоимости комплекса услуг, основанных на брокерской услуге, включая информацию о всех комиссиях (по основной услуге; по совмещаемым и «сопровождающим» профессиональным услугам; по дополнительным услугам, не являющимися профессиональными; по услугам других профессиональных участников рынка ценных бумаг, которые используются

¹⁹ См., например: Селивановский А. Защита прав инвесторов на фондовом рынке: современные вызовы. // Хозяйство и право. 2014. № 7. С. 66 – 89.

брокером, включая услуги биржи; комиссии, связанные с зачислением и выводом ценных бумаг и денежных средств).

- 2) Информация, необходимая для определения скорости предоставления услуг.
- 3) Информация, необходимая для выбора опций при заключении договора индивидуального инвестиционного счета²⁰.
- 4) Информация о принадлежащем клиенту имуществе, инвестированном в ценные бумаги и иные финансовые инструменты посредством брокерских услуг.
- 5) Информация, позволяющая клиенту оценить добросовестность брокера.

Информация, объединенная нами в группе 5, после отмены Банком России соответствующих нормативных документов ФСФР России предоставляется клиентам брокеров на основе только положений заключенных между ними договоров, которые, в свою очередь, в настоящее время не опираются на нормативные требования, а лишь на сложившуюся деловую практику. Аналогичная информация, предоставляемая клиентам управляющими ценными бумагами, раскрывается в соответствии с Положением Банка России от 3 августа 2015 года N 482-П.

В части информации, позволяющей клиенту оценить надежность финансовой организации, предоставляющей брокерскую услугу или услугу по управлению ценными бумагами, нормативными актами не предусмотрено предконтрактное раскрытие следующей информации:

²⁰ В настоящее время НАУФОР разрабатывает соответствующий стандарт, поэтому можно ожидать, что в ближайшем будущем данный блок информации будет раскрываться потребителям финансовых услуг на основе соответствующего Стандарта СРО. Однако, в то же время необходимо отметить, что такой стандарт будет действителен только для членов данной СРО.

- доля рынка, приходящаяся на компанию, предоставляющую услуги, и ее изменение в последние годы;
- участие финансовой организации в компенсационных системах (российских или зарубежных);
- наличие страхования ответственности;
- наличие рейтингов надежности от специализированных агентств или от саморегулируемых организаций.

Информация о наличии конфликта интересов между клиентом и брокером, а также информация, необходимая для оценки инвестиционного риска, связанного с приобретением инвестором ценной бумаги или иного финансового инструмента (которая в настоящее время актуальна для совершения операций на внебиржевом рынке) должна раскрываться потребителям финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательных актов, однако детализация этих требований на уровне подзаконных актов после отмены Банком России соответствующих актов ФСФР России отсутствует.

В части потребителей депозитарных и регистраторских услуг, к информации, в отношении которой полностью отсутствуют нормативные требования по ее раскрытию, в том числе предконтрактному раскрытию, относятся следующие укрупненные группы необходимой информации:

1. Информация, необходимая для оценки транзакционных затрат на использование депозитарных и регистраторских услуг при долгосрочных инвестициях, в первую очередь о праве депозитария изменять (увеличивать) в будущем размер оплаты.

В части информации, необходимой для точной оценки стоимости депозитарных услуг, в целом и по отдельным услугам, действующими нормативными актами предусмотрено только рекомендательные

положения в отношении раскрытия информации о тарифах или тарифной политике на услуги депозитария.

В части информации, позволяющей клиенту оценить надежность финансовой организации, предоставляющей депозитарную или регистраторскую услугу, нормативными актами не предусмотрено предконтрактное раскрытие следующей информации:

- доля рынка, приходящаяся на компанию, предоставляющую услуги, и ее изменение в последние годы;
- размер страхового покрытия и коэффициент покрытия (для депозитариев);
- совокупная рыночная стоимость принятых данным депозитарием на обслуживание эмиссионных ценных бумаг депонентов и динамика ее изменения за последние годы;
- наличие рейтингов надежности от специализированных агентств или от саморегулируемых организаций.

6.3. Анализ сложившейся деловой практики профессиональных участников рынка ценных бумаг в России по раскрытию информации потребителям их услуг

Из требований по раскрытию информации клиентам, закрепленным законодательно, профессиональные участники рынка ценных бумаг выполняют почти все, за исключением следующих требований о раскрытии информации:

- о наличии конфликта интересов;
- о праве инвестора получать информацию, предусмотренную законом о защите прав инвесторов.

Кроме того, Центральный Банк РФ не исполняет требование закона о защите прав инвесторов об информировании инвесторов о судебных решениях, вынесенных по искам Банка России (ст. 8 данного закона).

Информирование клиента со стороны брокера или управляющего о наличии конфликта интересов с получением клиентами прямого доступа на биржу посредством интернет-шлюзов потеряло свою актуальность в части биржевого рынка, так как теперь клиент поставлен почти в равные условия с брокером и управляющим, и сама ситуация конфликта интересов может не возникать (за исключением ряда случаев, касающихся торговли с применением высокочастотных алгоритмических систем). Вместе с тем на внебиржевом рынке данное требование закона сохраняет свою актуальность, причем оно не только не выполняется, но, более того, есть все основания считать, что при возникновении такой ситуации брокер или управляющий неизменно разрешает подобный конфликт в свою пользу, нарушая права инвестора.

В ходе работ по проекту нами было проведено исследование степени выполнения брокерами и управляющими требований Указания Банка России от 28 декабря 2015 года N 3921-У "О составе, объеме, порядке и сроках раскрытия информации профессиональными участниками рынка ценных бумаг". Для целей данного анализа мы отобрали 10 крупнейших профессиональных участников рынка ценных бумаг, имеющих лицензии на брокерскую деятельность и деятельность в качестве управляющего ценными бумагами²¹ по итогам 2015 года.

²¹ Лицензии на брокерскую деятельность и деятельность по управлению ценными бумагами могут совмещаться в рамках одного юридического лица. В то же время в ряде финансовых групп практикуется разделение функций (и, соответственно, лицензий) брокериджа и управления ценными бумагами между различными компаниями группы. В этом случае мы суммировали количественные показатели по таким компаниям одной финансовой группы.

Отбор крупнейших профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеров и управляющих ценными бумагами) мы проводили исходя из анализа следующих показателей:

- объем клиентских операций за 2015 год;
- общий объем биржевых сделок с ценными бумагами за 2015 год;
- количество клиентов на конец 2015 года.

Отбор проводился в соответствии со следующими критериями:

- в перечень 10 крупнейших попадают все участники рынка, имеющие ранкинги от 1 до 10 по 2 показателям из 3;
- в перечень 10 крупнейших попадают все участники рынка, имеющие ранкинг от 1 до 5 хотя бы по 1 показателю из 3.

В результате в качестве 10 крупнейших были отобраны следующие профессиональные участники рынка ценных бумаг: БКС, Открытие, Сбербанк, Финам, Ренессанс-Брокер, Велес-Капитал, ВТБ24, Атон, Алор-Брокер, Альфа-Банк.

В числе отобранных оказались 3 банка и 7 небанковские финансовые организации. В число отобранных вошли 8 из top-10 по количеству клиентов; 7 из top-10 по объему клиентских операций; 8 из top-10 по общему объему биржевых сделок с ценными бумагами, что указывает на высокую репрезентативность отобранных компаний по любому из трех показателей.

Полные результаты анализа приведены в таблице ____ (названия компаний зашифрованы буквами от А до К).

Таблица 4. Результаты анализа выполнения крупнейшими профессиональными участниками рынка ценных бумаг требований Указания Банка России от 28 декабря 2015 года N 3921-У "О составе, объеме, порядке и сроках раскрытия информации профессиональными участниками рынка ценных бумаг".

N	Информация, подлежащая обязательному раскрытию	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И (*)	К
1.	Полное и сокращенное фирменное наименование профессионального участника рынка ценных бумаг, в том числе на иностранном языке (при наличии двух последних)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2.	Идентификационный номер налогоплательщика	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-
3.	Адрес профессионального участника рынка ценных бумаг, указанный в ЕГРЮЛ	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-
4.	Номер телефона, факса (при наличии последнего) профессионального участника рынка ценных бумаг	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5.	Адрес электронной почты профессионального участника рынка ценных бумаг	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6.	Фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа профессионального участника	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+

N	Информация, подлежащая обязательному раскрытию	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И (*)	К
	рынка ценных бумаг										
8.	Электронные копии всех лицензий на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, созданные посредством сканирования	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-
13.	Информация о членстве в саморегулируемых организациях профессиональных участников рынка ценных бумаг (далее - СРО), в случае исключения из СРО профессиональный участник рынка ценных бумаг раскрывает информацию об этом с указанием даты и причины исключения	+	+	+	-	+	+	+	-	-	+
14.	Информация о стандартах СРО, которыми руководствуется профессиональный участник рынка ценных бумаг при осуществлении своей деятельности	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-
15.	Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность с отметкой налогового органа и аудиторское заключение по ней	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+
21.	Расчет собственных средств, осуществленный в соответствии с требованиями Банка России	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+

N	Информация, подлежащая обязательному раскрытию	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И (*)	К
22.	Перечень филиалов, представительств и иных обособленных подразделений, осуществляющих профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг, с указанием полного (сокращенного) наименования, адреса, номера телефона, факса	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
23.	Образец договора (образцы договоров), предлагаемый (предлагаемые) профессиональным участником рынка ценных бумаг своим клиентам при предоставлении им услуг (при наличии) (далее - образец договора)	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+
26.	Информация о существенных судебных спорах профессионального участника рынка ценных бумаг, а также его дочерних и зависимых обществ, решения по которым могут существенным образом повлиять на финансовое положение или хозяйственную деятельность профессионального участника рынка ценных бумаг	-	+	+	+	+	-	-	+	-	-
27.2.	Перечень участников торгов (участников клиринга), с которыми у клиентского брокера заключены договоры о предоставлении услуг участниками торгов (участниками клиринга)	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-

№	Информация, подлежащая обязательному раскрытию	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И (*)	К
27.3.	Перечень клиринговых организаций, с которыми брокер заключил договоры об оказании ему клиринговых услуг (при наличии), с указанием их полного фирменного наименования	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-
27.4.	Перечень организаторов торговли, в том числе иностранных, где брокер является участником торгов, с указанием полного фирменного наименования организатора торговли	+	+	+	-	+	+	+	+	-	-
27.7.	Документ, содержащий порядок принятия решения о признании лица квалифицированным инвестором	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+
27.8.	Перечень кредитных организаций, в которых брокеру открыты специальные брокерские счета, с указанием полного фирменного наименования кредитной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+

Примечания.

(*) Информация, раскрываемая на сайте, относится к иному юридическому лицу, нежели то юридическое лицо, от имени которого совершаются сделки на бирже (по последнему юридическому лицу нет вообще никакой информации, в т.ч. реквизитов и сайта). Оба юридических лица входят в одну и ту же финансовую группу.

В случаях, когда профессиональными участниками рынка ценных бумаг являются банки, мы по умолчанию (соответствующий пункт не содержит информации в двух случаях из трех) предполагаем, что именно в этих банках открыты специальные брокерские счета. Впрочем, в одном случае банк по данному поводу заявил следующее: «У банка нет специальных брокерских счетов в кредитных организациях».

Аналогичные требования по раскрытию информации в отношении управляющих ценными бумагами были установлены Положением 482-П Банка России (глава 5). Данное Положение вступает в силу через 10 дней после его публикации в «Вестнике Банка России» (опубликовано в N 117 от 23.12.2015), после чего в течение 6 месяцев управляющие должны привести свою деятельность в соответствие с требованиями данного Положения. Данный срок лежит за рамками выполнения второго этапа работ.

Суммируя результаты анализа сложившейся деловой практики профессиональных участников рынка ценных бумаг в России по раскрытию информации потребителям их услуг, можно сделать следующее заключение. Строго говоря, объем неисполняемых требований о раскрытии информации перед клиентами, установленных законодательно и нормативными актами регулятора, не критичен (за исключением ограниченного количества злостных нарушителей), в сравнении с объемом информации, которая требуется клиентам, но не раскрывается в силу отсутствия требований ее раскрывать.

6.4. Рекомендации и предложения по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг

На наш взгляд, ликвидация выявленных расхождений между потребностями потребителей финансовых услуг в информации, раскрываемой профессиональными участниками рынка ценных бумаг, с одной стороны, и существующими законодательными и нормативными требованиями к такому раскрытию, а также сложившейся деловой практикой по раскрытию информации профессиональными участниками

рынка ценных бумаг, с другой стороны, должна предполагать пять уровней совершенствования практики раскрытия информации:

- 1) На законодательном уровне
- 2) На уровне нормативных актов регулятора (Банка России), устанавливающих требования к раскрытию информации профессиональными участниками рынка ценных бумаг
- 3) На уровне стандартов саморегулируемых организаций, объединяющих профессиональных участников рынка ценных бумаг
- 4) На уровне рейтингов надежности брокеров и управляющих ценными бумагами, интегральные оценки которых могли бы заменить для неквалифицированных потребителей финансовых услуг необходимость проводить довольно сложный анализ многочисленных показателей
- 5) На уровне непосредственного взаимодействия профессиональных участников рынка ценных бумаг с потребителями финансовых услуг на этапе предконтрактного раскрытия информации и на этапе предоставления клиенту отчетности о проведенных операциях и/или состоянии его инвестиционного портфеля

Кроме того, необходимые изменения должны быть внесены в систему документов стратегического планирования (в части документов, определяющих стратегические направления и цели развития финансового рынка), должна быть повышена эффективность деятельности Банка России как мегарегулятора финансового рынка (в части надзорной деятельности; в части организации сайта мегарегулятора и т.д.), должны быть определены пути решения проблем, возникших в части институционального дизайна российского финансового регулирования.

6.4.1. Изменения в законодательстве

На законодательном уровне назрела необходимость разработки новой версии Закона о защите прав инвесторов. Существующая редакция создавалась в начальный период развития российского фондового рынка, и не учитывает современные реалии. За время, прошедшее с момента принятия данного закона существенно дополнена международная практика в области законодательной и правоприменительной защиты интересов инвесторов, которая обязательно должна быть учтена в новой версии российского закона о защите прав инвесторов. В настоящее время сложилась отчасти парадоксальная ситуация, когда значительная часть законодательной нагрузки в области защиты прав инвесторов ложится на непрофильный закон о защите прав потребителей, распространение норм которого на клиентов профессиональных участников рынка ценных бумаг подвергается сомнению судебными инстанциями. И наконец, новый закон позволит положить конец ревизионистским попыткам ограничить круг инвесторов, на которые распространяется право на государственную защиту их интересов.

В данный закон должны быть внесены следующие нормы, позволяющие существенно повысить уровень раскрытия информации потребителям финансовых услуг профессиональными участниками рынка ценных бумаг:

- 1) Положения о защите интересов инвесторов, пользующихся услугами профессиональных участников рынка ценных бумаг, аналогичные положениям закона о защите прав потребителей.
- 2) Положение о недействительности любого нормативного акта, включая законодательные акты, ухудшающего положение инвестора (снижающего уровень его защиты)²², вне зависимости

²² В данном случае необходимо отметить, что неухудшение положения инвестора должно обеспечиваться по всем направлениям. В случае принятия решения о введении в действие нормативного акта, направленного на защиту законных прав и интересов

от того, является ли этот инвестор квалифицированным или неквалифицированным – по аналогии с «дедушкиной оговоркой» закона об иностранных инвестициях.

- 3) Создание специализированного суда - Финансового трибунала (который может быть создан по примеру Гонконга – Securities and Futures Appeals Tribunal, или Индии - Securities Appellate Tribunal), исключительно в рамках которого могут рассматриваться иски инвесторов и других потребителей финансовых услуг. Выведение рассмотрений претензий инвесторов к профессиональным участникам рынка ценных бумаг из ведения третейских судов саморегулируемых организаций.
- 4) Введение уголовной ответственности в отношении должностных лиц финансовых организаций за нарушения прав и законных интересов инвесторов, включая их право на получение полной и правдивой информации об услугах профессиональных участников рынка ценных бумаг и о результатах проведенных в их интересах финансовых операций.
- 5) Положение о штрафах, налагаемых на профессиональных участников рынка ценных бумаг за нарушения прав инвесторов; штрафы должны направляться в компенсационные фонды.
- 6) Обязательность участия профессиональных участников рынка ценных бумаг в компенсационном фонде. Компенсационный фонд должен формироваться из взносов профессиональных участников рынка ценных бумаг, а также других источников

инвесторов, сопровождающегося ростом регулятивной (или надзорной) нагрузки на профессионального участника рынка ценных бумаг, ухудшение положения инвестора может произойти в части стоимости услуг профессионального участника рынка ценных бумаг, который будет вынужден компенсировать возросшую регулятивную нагрузку ростом своих тарифов. Данный пример показывает, что при принятии решений о введении в действие нормативных актов должны быть проанализированы все последствия такого решения в части изменения положения инвестора.

(используемых, например, в схеме финансирования Investor Compensation Fund в Гонконге; возможны и более жесткие (относительно профессиональных участников рынка ценных бумаг) схемы финансирования, как, например, в китайском Фонде защиты прав инвесторов на рынке ценных бумаг (SIPF)).

- 7) Участие государства в компенсационной системе, состоящей из Компенсационных фондов, учрежденных профессиональными участниками рынка ценных бумаг и их СРО и государственного гарантийного фонда.
- 8) Создание государственного Фонда защиты инвесторов, средства которого должны использоваться на защиту инвесторов в судебных инстанциях, на повышение уровня финансовой грамотности инвесторов, на повышение уровня раскрытия информации со стороны эмитентов ценных бумаг и со стороны профессиональных участников рынка ценных бумаг.
- 9) Установление требований к деятельности финансовых регуляторов по защите интересов инвесторов, включая требование о представительстве интересов инвесторов в судебных инстанциях.
- 10) Деление на квалифицированных и неквалифицированных инвесторов не может служить основанием для отказа инвестору в защите его интересов. Регистрация инвестора в качестве квалифицированного не может служить основанием для снижения уровня защиты его интересов. Ограничения на инвестиции инвесторов, не являющихся квалифицированными, не могут распространяться на эмиссионные ценные бумаги и на производные финансовые инструменты, в основе которых лежат эмиссионные ценные бумаги.

Необходимо подчеркнуть, что приводимый перечень норм, предлагаемых к включению в новую редакцию закона о защите инвесторов, не является исчерпывающим, и затрагивает лишь те нормы, которые непосредственно связаны с раскрытием информации потребителям финансовых услуг профессиональными участниками рынка ценных бумаг.

6.4.2. Изменения нормативных актов регулятора

На уровне нормативных актов регулятора (Банка России), устанавливающих требования к раскрытию информации профессиональными участниками рынка ценных бумаг, должны быть внесены следующие дополнения:

- 1) В части стандартизации договоров – предусмотреть обязанность саморегулируемых организаций разработать и принять стандартизированные типовые договора ²³ на оказание неквалифицированным инвесторам следующих услуг (либо разработать и принять внутренний стандарт о регистрации или одобрении соответствующих регламентов членов СРО – брокерских, по управлению ценными бумагами, депозитарных):
 - а. Брокерских
 - б. Услуг по управлению ценными бумагами
 - в. Депозитарных (кастодиальных)
- 2) В части внедрения паспортов финансовой услуги и сопроводительных документов:

²³ Необходимо отметить, что предлагаются стандартизированные типовые договоры, но не предлагается введение единых стандартных договоров. Типовые договоры могут применяться, но их использование не является обязательным. При использовании договора, отличающегося от типового, профессиональный участник рынка ценных бумаг должен уведомить об этом своего клиента, указав принципиальные отличия данного договора от типового договора.

- a. Утвердить Положение о паспорте финансовой услуги
 - b. Утвердить стандартную форму Паспорта финансовой услуги
 - c. Утвердить Методические рекомендации по заполнению Паспорта финансовой услуги профессиональными участниками рынка ценных бумаг
 - d. Предусмотреть обязательство профессиональных участников рынка ценных бумаг предоставлять клиентам одновременно с Паспортом финансовой услуги Словарь финансовых терминов, позволяющий неквалифицированным потребителям финансовых услуг адекватно понимать термины, используемые в типовых договорах и Паспортах финансовых услуг.
- 3) В части внедрения стандартных отчетов о совершенных операциях в интересах клиента и о состоянии портфеля активов клиента – утвердить форматы отчета брокера и/или управляющего ценными бумагами перед клиентами (потребителями их услуг), учитывая передовую зарубежную (в первую очередь европейскую) практику.
- 4) В части детализации положений новой версии закона о защите инвесторов – ряд нормативных актов Банка России, обеспечивающими реализацию положений данного закона, в том числе порядок отзыва лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг при нарушении прав и законных интересов инвесторов, в том числе в части непредставления информации, необходимой потребителям финансовых услуг, перечень которой установлен нормативными актами Банка России.
- 5) Разработать и ввести в действие нормативный документ, регламентирующий осуществление брокерской деятельности на

рынке ценных бумаг, уточняющий положения законодательства, в том числе в части:

- а. Раскрытия информации потребителям финансовых услуг;
 - б. Ограничений на предельный размер комиссий, взимаемых с клиента, и на отдельные виды услуг, сопровождающих собственно брокерскую деятельность (в т.ч. определить перечень информации, предоставляемой клиенту без дополнительной платы);
 - с. Фиксации комиссий и иных издержек инвесторов, возникающих в связи с выводом или средств и/или прекращением действия договора о брокерском обслуживании, на весь срок действия договора (предполагая, что они могут быть только уменьшены в течение этого срока).
- 6) В части требований к раскрытию профессиональными участниками информации, необходимой потребителям финансовых услуг:
- а. Внести в Указание № 3921 следующие пункты информации, подлежащие обязательному раскрытию:
 - і. относящиеся ко всем профессиональным участникам рынка ценных бумаг:
 - 1. доля рынка, приходящаяся на компанию, предоставляющую услуги, и ее изменение в последние годы;
 - 2. участие финансовой организации в компенсационных системах (российских или зарубежных);
 - 3. наличие страхования ответственности;

4. наличие рейтингов надежности от специализированных агентств или от саморегулируемых организаций.

ii. относящиеся к депозитариям:

1. о тарифах или тарифной политике на услуги депозитария;
2. коэффициент покрытия;
3. совокупная рыночная стоимость принятых данным депозитарием на обслуживание эмиссионных ценных бумаг депонентов и динамика ее изменения за последние годы.

7) Ввести обязательность получения брокерами и управляющими ценными бумагами, обслуживающими неквалифицированных инвесторов, рейтингов надежности с установлением требований:

- a. к независимым агентствам, разрабатывающим такие рейтинги;
- b. к шкале данных рейтингов и к основным критериям, применяемых при разработке данных рейтингов;
- c. по минимальному уровню рейтинга надежности, допустимому при обслуживании неквалифицированных инвесторов.

8) В части требований к документам саморегулируемых организаций:

- a. Предусмотреть обязательное раскрытие стандартов и других нормативных документов СРО всем заинтересованным лицам
- b. Ввести требование о необходимости включения в стандарты СРО:

- i. детализации правил и процедур по уведомлению клиента о конфликте интересов, а также по принятию мер по предотвращению конфликта интересов и/или разрешению его в пользу клиента
- ii. детализации правил и форматов предоставления клиенту отчета о проведенных за счет его имущества операциях на финансовом рынке

6.4.3. Изменения в стандартах СРО

На уровне стандартов саморегулируемых организаций должны быть внедрены следующие нормы:

- 1) О разработке и утверждении стандартных процедур, позволяющих эффективно уведомить потребителей финансовых услуг о рисках, свойственных тем операциям, которые они хотят осуществить, включая те риски, которые возникают в результате обращения потребителя финансовой услуги к профессиональному участнику рынка ценных бумаг в качестве финансового посредника
- 2) Обеспечивающие повышение уровня раскрытия информации перед потребителями финансовых услуг в рамках Стандартов:
 - а. В Стандарт «Модельные портфели» внести дополнительные пункты раскрытия информации, в т.ч.:
 - i. показатели риска портфеля клиента, в том числе в сопоставлении с показателями риска, который способен нести клиент, как составной части инвестиционного профиля клиента (в части доверительного управления ценными бумагами);
 - ii. информация об аффилированных лицах управляющего;

- iii. информация о ценовых параметрах сделок, совершенных управляющим в интересах клиента, позволяющая клиенту оценить добросовестность управляющего (по запросу последнего):
 - 1. цены сделок, совершенных в интересах клиента;
 - 2. минимальная, максимальная и средняя цена сделок с тем же финансовым инструментом в течение торгового дня
 - 3. в случае отклонения цен сделок в интересах клиента от средней цены торгового дня в сторону, неблагоприятную для клиента, дополнительное раскрытие информации о:
 - a. контрагентах по этим сделкам;
 - b. наличии конфликтов интересов и подтверждении их предварительного раскрытия перед клиентом;
 - c. средней цене сделок, совершенных в течение данного торгового дня профессиональным участником в собственных интересах;
 - d. средней цене сделок, совершенных в течение данного торгового дня профессиональным участником в интересах других клиентов
- b. в Стандарт, регламентирующий брокерскую деятельность, внести нормы, устанавливающие:
 - i. порядок предоставления клиенту информации о принадлежащем клиенту имуществе, инвестированном в ценные бумаги и иные финансовые инструменты посредством брокерских услуг;

- ii. порядок уведомления клиента о конфликте интересов и принятии мер по предотвращению конфликта интересов и/или разрешению его в пользу клиента;
- iii. порядок предоставления клиенту информации о ценовых параметрах сделок, совершенных брокером на внебиржевом рынке, либо на биржевом рынке без использования клиентом электронной торговой системы, а также сделок, совершенных брокером принудительно для закрытия позиции клиента в случае неисполнения им маржинальных требований:
 - 1. цены сделок, совершенных в интересах клиента;
 - 2. минимальная, максимальная и средняя цена сделок с тем же финансовым инструментом в течение торгового дня
 - 3. в случае отклонения цен сделок в интересах клиента от средней цены торгового дня в сторону, неблагоприятную для клиента, дополнительное раскрытие информации о:
 - a. контрагентах по этим сделкам;
 - b. наличии конфликтов интересов и подтверждении факта их предварительного раскрытия перед клиентом;
 - c. средней цене сделок, совершенных профессиональным участником в собственных интересах в течение данного торгового дня;
 - d. средней цене сделок, совершенных профессиональным участником в интересах других клиентов в течение данного торгового дня

- 3) О детализации нормативных актов Банка России, в том числе:
- а. правил и форматов предоставления клиенту отчета о проведенных за счет его имущества операциях на финансовом рынке
 - б. правил и процедур по уведомлению клиента о конфликте интересов, а также по принятию мер по предотвращению конфликта интересов и/или разрешению его в пользу клиента
 - с. методических рекомендаций по заполнению Паспортов финансовых услуг
- 4) О разработке и утверждении стандартизированных типовых договоров (либо разработке и утверждении Стандарта регистрации регламентов осуществления профессиональной деятельности) на оказание неквалифицированным инвесторам следующих услуг:
- а. Брокерских
 - б. Услуг по управлению ценными бумагами
 - с. Депозитарных (кастодиальных)
- 5) О разработке необходимых стандартов и иных материалов, необходимых для внедрения в практику деятельности профессиональных участников рынка ценных бумаг Паспортов финансовых услуг, в т.ч.:
- а. Словаря финансовых терминов, позволяющего неквалифицированным потребителям финансовых услуг адекватно понимать термины, используемые в типовых договорах и Паспортах финансовых услуг
 - б. Методических рекомендаций по заполнению Паспортов финансовых услуг (подробнее см. ниже), расширяющих и

детализирующих соответствующие Методические
рекомендации Банка России

с. Материалы, необходимые для предоставления
потребителям финансовых услуг возможности взвешенного
выбора профессионального участника рынка ценных бумаг
(это могут быть размещенные на сайте СРО
количественные значения показателей, включенных в
Паспорт финансовой услуги, приведенные по всем членам
данной СРО)

d. Материалы, необходимые для предоставления
потребителям финансовых услуг возможности проведения
квалифицированного сравнения показателей, включаемых в
Паспорт финансовой услуги, с целевыми индикаторами
(ориентирами)

6) О праве разрабатывать и утверждать для применения своими
членами стандартных договоров и Паспортов финансовых услуг
применительно к услугам, не поименованных в нормативных
актах Банка России (в случае, если члены СРО решат, что такие
договора и ПФУ необходимы).

6.5. Предложения по использованию паспортов финансовых услуг на
рынке ценных бумаг

Основной упор, на наш взгляд, должен быть сделан **на уровне
непосредственного взаимодействия финансовой организации и
потребителя финансовых услуг**. На этом уровне необходимо
стандартизировать информацию, предоставляемую потребителям
финансовых услуг на этапе предконтрактного раскрытия и по итогам
совершения финансовых операций в интересах потребителей финансовых
услуг.

Следует предусмотреть в качестве обязательного документа предконтрактного раскрытия информации Паспорт финансовой услуги. Форма такого документа должна быть установлена Банком России, либо совместно Банком России и саморегулируемой организацией, объединяющей профессиональных участников рынка ценных бумаг того или иного вида.

Внедрение Паспортов финансовой услуги (далее – ПФУ) целесообразно только при условии стандартизации наиболее типовых договоров, составляемых в отношении предоставления наиболее массовых финансовых услуг (по крайней мере, в отношении тех видов услуг, требования к которым недостаточно детализированы в рамках нормативных актов). Кроме того, важнейшим условием эффективности ПФУ, как инструмента повышения информированности потребителя финансовых услуг на этапе до заключения договора, является разработка Словаря финансовых терминов, позволяющего неквалифицированным потребителям финансовых услуг адекватно и точно понимать термины, используемые в типовых договорах и Паспортах финансовых услуг.

На наш взгляд, в секторе профессиональных участников рынка ценных бумаг ПФУ должны составляться в отношении следующих видов профессиональных услуг:

- брокерская услуга (комплекс услуг, основанный на брокерской деятельности);
- услуга по управлению ценными бумагами (комплекс услуг, основанный на деятельности по управлению ценными бумагами);
- услуга по открытию и ведению индивидуального инвестиционного счета (опирающаяся либо на брокерскую услугу, либо на услугу по управлению ценными бумагами);
- депозитарная (кастодиальная) услуга;
- регистраторская услуга.

Посредством ПФУ должны быть закрыты потребности потребителей финансовых услуг в следующих группах информации:

- 1) Информация, необходимая для оценки стоимости комплекса услуг, основанных на брокерской услуге, включая информацию о всех комиссиях (по основной услуге; по совмещаемым и «сопровождающим» профессиональным услугам; по дополнительным услугам, не являющимися профессиональными; по услугам других профессиональных участников рынка ценных бумаг, которые используются брокером, включая услуги биржи; комиссии, связанные с зачислением и выводом ценных бумаг и денежных средств).
- 2) Информация, необходимая для определения качества услуг управляющих ценными бумагами (результаты управления портфелями в предыдущие годы, информация об условиях управления в будущем).
- 3) Информация, необходимая для определения скорости предоставления услуг.
- 4) Информация, необходимая для выбора опций при заключении договора индивидуального инвестиционного счета.
- 5) Информация, необходимая для оценки транзакционных затрат на использование депозитарных и регистраторских услуг при долгосрочных инвестициях, в первую очередь о праве депозитария изменять (увеличивать) в будущем размер оплаты.

Однако ПФУ не должны ограничиваться только вышеперечисленной информацией, они должны быть выжимкой из стандартных договоров с конкретными значениями переменных частей таких договоров. Поэтому необходимо, чтобы информация, содержащаяся в ПФУ, частично пересекалась с информацией, раскрываемой профессиональными участниками рынка ценных бумаг в сети Интернет.

В рамках исследования были подготовлены и обсуждены в рамках фокус-групп с потребителями финансовых услуг проекты двух ПФУ – брокерские услуги и услуги по управлению ценными бумагами (см ниже).

[Реквизит № 1]

ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ «БРОКЕРСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ»			
РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ			
1.1.	Вид услуги:	Брокерское обслуживание	
1.2.	Рынки и инструменты. Формы поручений		
	[Реквизит № 2]	[Реквизит № 3]	[Реквизит № 4]
	[Реквизит № 2]	[Реквизит № 3]	[Реквизит № 4]
	[Реквизит № 2]	[Реквизит № 3]	[Реквизит № 4]
1.3.	Стоимость услуг		
	Платежи абонементного типа		[Реквизит № 5]
	Платежи в процентах от совершенных сделок		[Реквизит № 6]
	Платежи в зависимости от количества или объема поданных поручений		[Реквизит № 7]
	Иным образом формализованные платежи		[Реквизит № 8]
1.4.	Совмещаемые услуги и дополнительные формы обслуживания		
	[Реквизит № 9]		
	[Реквизит № 10]		
1.5.	Условия оплаты совмещенных профессиональных услуг		
	[Реквизит № 11]		
1.6.	Условия оплаты дополнительного обслуживания		
	[Реквизит № 12]		
1.7.	Расходы, связанные с вводом-выводом и переводом активов		
	[Реквизит № 13]		
1.8.	Иные издержки, которые может понести клиент		
	[Реквизит № 14]		
1.9.	Налоги. Функции налогового агента		
	[Реквизит № 15]		
1.10.	Скорость проведения операций		
	Зачисление активов	[Реквизит № 16]	
	Перевод активов	[Реквизит № 17]	
	Вывод активов	[Реквизит № 18]	
1.11.	Риски, которые несет клиент (Уведомление о рисках)		
	[Реквизит № 19]		

Профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан уведомить инвестора о его праве получать информацию, перечень которой установлен действующим законодательством и нормативными актами

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О КОМПАНИИ			
2.1.	Полное наименование:	[Реквизит № 20]	
2.2.	ИНН/ОГРН:	[Реквизит № 21]	
2.3.	Адрес:	[Реквизит № 22]	
2.4.	Телефоны и факс:	[Реквизит № 23]	
2.5.	E-mail:	[Реквизит № 24]	
2.6.	Интернет-сайт:	[Реквизит № 25]	
2.7.	Дата выдачи лицензии брокера	[Реквизит № 26]	
2.8.	Контролирующие собственники	[Реквизит № 27]	
2.9.	Руководитель:	[Реквизит № 28]	
2.10.	Рейтинг надежности:	[Реквизит № 29]	
2.11.	Сведения о <u>действующих</u> лицензиях:		
	Лицензия на осуществление [Реквизит № 30]		
	Лицензия на осуществление [Реквизит № 30]		
	Лицензия на осуществление [Реквизит № 30]		
2.12.	Сведения о дисциплинарных санкциях за последние 5 лет:		
	[Реквизит № 31]		
2.13.	Членство в саморегулируемых организациях		
	[Реквизит № 32]		[Реквизит № 33]
2.14.	Участие в компенсационных системах и/или в страховании ответственности		
	[Реквизит № 34]		
Получить дополнительную либо проверить вышеуказанную информацию о компании, её финансовом состоянии, собственниках, действительности лицензий Вы можете в любой момент в интернете по следующим адресам:			
2.15.	Надзорный орган	Банк России	[Реквизит № 35]
	Саморегулируемая организация	[Реквизит № 32]	[Реквизит № 36]

РАЗДЕЛ 3. ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ ИЛИ ПРОБЛЕМА	
3.1. Если у Вас есть жалоба, пожалуйста, свяжитесь с нами:	
По почте:	Указывается кому и на какой адрес должно быть адресовано письмо.
Лично:	Указывается куда и в какие дни/часы может быть подана жалоба
Заполнив форму на сайте:	указывается адрес формы
Телефон для справок:	указывается номер телефона и часы работы
3.2. Вы также вправе обратиться в надзирающие за нашей деятельностью органы, или к общественному примирителю (омбудсмену):	
Банк России:	
По почте:	В Службу по защите прав инвесторов и миноритарных акционеров, 111000, г.Москва, ул.Неглинная, д.12
Заполнив форму на сайте:	указывается адрес формы
Телефон для справок:	указывается номер телефона и часы работы
Роспотребнадзор:	
По почте:	127994, г.Москва, Вадковский пер.,д.18 стр.5 и 7
Заполнив форму на сайте:	http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php
Телефон для справок:	(499) 973-26-90 (Пн-Пт, 9:00-18:00)
3.3. Общественный примиритель на финансовом рынке (финансовый омбудсмен):	
По почте:	107016, г.Москва, ул. Неглинная, д.12
Лично принести письмо:	г. Москва, Сандуновский пер., дом 3/1 Управление экспедирования документов Банка России
Телефон для справок:	(495) 957-81-81
3.4. Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд:	
Наименование суда:	
Адрес суда:	
Адрес сайта суда:	
Телефон суда:	

Далее в таблице 5 приводится содержание реквизитов, включаемых в ПФУ брокерских услуг.

Таблица 5. Содержание реквизитов, включаемых в ПФУ брокерских услуг.

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
1	Указываются реквизиты формы, в соответствии с которой подготовлен данный ПФУ (включая орган, утвердивший форму, номер документа и дату утверждения)
2	Указываются все рынки (сектора рынков), на которых брокер будет выполнять поручения клиента
3	Указываются финансовые инструменты (ценные бумаги и производные финансовые инструменты), операции с которыми будут проводиться брокером на данном рынке (секторе рынка) по поручению клиента
4	Указываются формы поручений, действительные на данном рынке для проведения операций с указанными финансовыми инструментами (только телефонные; только письменные; только через электронную торговую систему; другие варианты и сочетания вариантов)
5	Указываются условия платежей абонементного типа (количество рублей в период времени вне зависимости от объема операций и количества поручений), если они применимы. Указываются размеры платежей данного типа.
6	Указываются условия и размер платежей, привязанных к объему совершенных сделок. Описываются условия накопления объемов сделок. Описываются варианты сочетаний платежей данного типа с другими вариантами платежей. Отдельно описываются размер комиссий по нестандартным сделкам с четким определением нестандартных сделок (если такие предусматриваются).
7	Указываются условия и размер платежей, привязанных к количеству или объему поданных поручений, а также ограничительные условия, связанные с количеством или объемом поданных поручений, включая влияние количества или объема поданных поручений на размер платежей, привязанных к объему сделок и платежей абонементного типа

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
8	Указываются условия и размер иным образом формализованных платежей
9	Указывается, совмещается ли брокерское обслуживание с другими профессиональными услугами на рынке ценных бумаг для клиентов, являющимися физическими лицами, например, с депозитарными услугами. Если да, то указать, каким образом распределяется оплата за совмещенные профессиональные услуги. Также отдельно описываются условия займа ценными бумагами (ставка процента и дисконт; возможна отсылка к торговому регламенту); условия маржинальной торговли, включая размеры маржи и объем доведения средств при наступлении ситуации маржинального требования (возможна отсылка к торговому регламенту); условия компенсации клиенту за пользование брокером его средствами (ставка процента; возможна отсылка к торговому регламенту)
10	Указывается, предоставляет ли брокер дополнительное обслуживание клиенту в рамках договора о брокерском обслуживании, либо в рамках иных договоров. Отдельно указываются обязательства брокера предоставлять информационное и аналитическое сопровождение; услуги выделенного канала связи; наличие выделенного менеджера; возможно ли использование электронной подписи.
11	Указываются условия предоставления депозитарных услуг (и, возможно, других профессиональных услуг на рынке ценных бумаг, совмещаемых с брокерскими услугами) – предоставляются ли они в рамках оплаты брокерских услуг или предполагают отдельную оплату. Если предполагается отдельная оплата, указывается размер и условия оплаты депозитарных и иных совмещенных профессиональных услуг
12	Указываются условия предоставления дополнительного обслуживания (информационное и аналитическое сопровождение; услуги выделенного канала связи; наличие выделенного менеджера; использование электронной подписи и др.) – оказывается ли эти виды обслуживания в

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
	рамках оплаты брокерских услуг, или они предполагают дополнительную оплату, и если предполагают, то каков размер этой оплаты. Дополнительно указывается, может ли клиент отказаться от дополнительного платного обслуживания
13	Указывается размер расходов, которые несет клиент в связи с вводом, выводом и переводом активов (все комиссии и платежи иного рода). Если при выводе активов размер комиссий зависит от формы вывода денежных средств (в рублях на счет в банке; в иностранной валюте на счет в иностранном банке и т.д.), то описываются все опции соответствующих комиссий.
14	Указываются все иные издержки, которые может понести клиент в связи с заключением договора о брокерском обслуживании, подачей поручений в соответствии с договором о брокерском обслуживании, заключением сделок, выводом активов и т.д. В частности, указывается, включена ли биржевая комиссия в брокерскую комиссию; какие издержки понесет клиент при выводе денежных средств при оплате услуг банка и т.д.
15	Указываются налоги, которые должен будет платить клиент при совершении операций с ценными бумагами и производными финансовыми инструментами, и в каких случаях брокер будет выполнять функции налогового агента, а в каких не будет
16	Указывается количество времени, проходящее с момента отдачи клиентом распоряжения на перевод активов (денежных средств и ценных бумаг) брокеру до момента наступления возможности совершать с данными активами операции с использованием услуг брокера
17	Указывается количество времени, необходимое для перевода активов (денежных средств и ценных бумаг) клиента между рынками (секторами рынка)
18	Указывается количество времени, проходящее с момента отдачи клиентом распоряжения на вывод активов (денежных

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
	средств и ценных бумаг) до момента зачисления денежных средств на указанный клиентом банковский счет и до момента зачисления ценных бумаг на лицевой счет клиента в системе регистрации прав собственности на ценные бумаги (либо на депозитарный счет в указанном клиентом депозитарии)
19	Указываются основные риски, которые несет клиент в связи с заключением договора о брокерском обслуживании и инвестиционной деятельности с использованием услуг брокера. Отдельно выделяются собственно инвестиционные риски и риски финансовых посредников
20	Указывается полное наименование компании, с указанием организационно-правовой формы, в полном соответствии со сведениями, содержащимися в ЕГРЮЛ
21	Указываются Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) и Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) согласно Свидетельству о государственной регистрации юридического лица (Свидетельству о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002 года)
22	Указывается адрес фактического местонахождения компании, по которому производится обслуживание клиентов
23	Указываются телефоны и факсы, по которым клиент может в любой момент получить всю интересующую его информацию
24	Указывается адрес электронной почты, на который клиент может отправлять корреспонденцию, ответ на которую он может получить в течение 3 дней.
25	Указывается вэб-сайт компании, на котором представлена вся информация в соответствии с требованиями законодательства
26	Указывается дата выдачи первой (по времени) лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на деятельность в качестве брокера
27	Указываются все собственники компании, оказывающие решающее влияние на решения высшего органа руководства компании (на основании данных ЕГРЮЛ)

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
28	Указывается руководитель (единоличный исполнительный орган или иной исполнительный орган) в соответствии с ЕГРЮЛ
29	Указываются рейтинги надежности брокера, присвоенные независимыми агентствами, в т.ч.: буквенное обозначение присвоенного рейтинга, его содержательная расшифровка, указание высшей и низшей ступеней рейтинга; прогноз изменения рейтинга (outlook); наименование агентства, присвоившего данный рейтинг
30	Указываются все действующие лицензии на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, с указанием номера лицензии, даты ее выдачи, органа, выдавшего лицензию, и срока действия лицензии. Каждая лицензия указывается в отдельной строке.
31	Указывается информация о дисциплинарных санкциях, наложенных надзорным органом (приостановление лицензии; предписания об устранении нарушения; штрафы) и саморегулируемыми организациями за последние 5 лет. Указываются все случаи приостановления лицензий, с указанием даты и срока приостановления и вида нарушения, повлекшего приостановление. Указывается общее число направленных предписаний об устранении нарушений и общее число штрафов. При наличии случаев исключения из числа членов саморегулируемых организаций указывается СРО, дата исключения и причина исключения.
32	Указывается полное наименование саморегулируемой организации
33	Указывается дата принятия в члены СРО
34	Указываются все компенсационные фонды и иные системы компенсационного типа, в которых принимает участие компания, и за счет средств которых могут быть покрыты убытки клиента в результате нарушений, допущенных компанией. Указываются все факты страхования ответственности исполнительных лиц компании, с указанием страховщиков и сумм страхования, а также оснований для

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
	выплаты страхования и адресов, по которым клиент может обращаться для выплаты страхования.
35	Указываются все адреса Банка России в сети интернет, по которым располагаются данные, приведенные на данном листе, а также данные о финансовом состоянии компании, данные о всех дисциплинарных санкциях.
36	Указываются все адреса саморегулируемой организации в сети интернет, по которым располагаются данные, касающиеся компании

[Реквизит № 1]

ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ «ДОВЕРИТЕЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ»			
РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ			
1.1.	Вид услуги:	Доверительное управление ценными бумагами	
1.2.	Рынки и инструменты, допустимые в рамках управления (клиент имеет право ограничивать данный список и вводить предельные соотношения между рынками и/или инструментами)		
	[Реквизит № 2]	[Реквизит № 3]	
	[Реквизит № 2]	[Реквизит № 3]	
	[Реквизит № 2]	[Реквизит № 3]	
1.3.	Стандартные стратегии управления		
	[Реквизит № 4]	[Реквизит № 5]	
	[Реквизит № 4]	[Реквизит № 5]	
	[Реквизит № 4]	[Реквизит № 5]	
1.4.	Результаты управления портфелями ценных бумаг в рамках стандартных стратегий управления в предыдущие годы		
	доходность управляемых портфелей, % годовых	за последний год	____%
		за последние 3 года	____%
		за последние 10 лет	____%
	доходность управляемых портфелей, % годовых сверх инфляции	за последний год	____%
		за последние 3 года	____%
		за последние 10 лет	____%
	доходность управляемых портфелей, % годовых сверх иного целевого ориентира (указать, какого)	за последний год	____%
		за последние 3 года	____%
		за последние 10 лет	____%
1.5.	Стоимость услуг		
	Суммарный размер всех комиссий за управление за календарный год	[Реквизит № 6]	
	Начальные комиссии и другие издержки, связанные с заключением договора	[Реквизит № 7]	
	Комиссии и другие издержки, удерживаемые по окончании управления	[Реквизит № 8]	
	Дополнительные комиссии (в т.ч. премии за достижение целей управления) и иным образом формализованные платежи	[Реквизит № 9]	
1.6.	Условия оплаты совмещенных профессиональных услуг		
	[Реквизит № 10]		
1.7.	Условия оплаты дополнительного обслуживания		

	<i>[Реквизит № 11]</i>
1.8.	Иные издержки, которые может понести клиент
	<i>[Реквизит № 12]</i>
1.9.	Налоги. Функции налогового агента
	<i>[Реквизит № 13]</i>
1.10.	Информация о наличии конфликта интересов
	<i>[Реквизит № 14]</i>
1.11.	Риски, которые несет клиент (Уведомление о рисках)
	<i>[Реквизит № 15]</i>
1.12.	Обязательства управляющего по минимальной доходности, сохранности капитала и компенсации убытков клиента
	<i>[Реквизит № 16]</i>

Профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан уведомить инвестора о его праве получать информацию, перечень которой установлен действующим законодательством и нормативными актами

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О КОМПАНИИ			
2.1.	Полное наименование:		[Реквизит № 17]
2.2.	ИНН/ОГРН:		[Реквизит № 18]
2.3.	Адрес:		[Реквизит № 19]
2.4.	Телефоны и факс:		[Реквизит № 20]
2.5.	E-mail:		[Реквизит № 21]
2.6.	Интернет-сайт:		[Реквизит № 22]
2.7.	Дата выдачи лицензии управляющего ценными бумагами		[Реквизит № 23]
2.8.	Контролирующие собственники		[Реквизит № 24]
2.9.	Руководитель:		[Реквизит № 25]
2.10.	Рейтинг надежности:		[Реквизит № 26]
2.11.	Сведения о действующих лицензиях:		
	Лицензия на осуществление [Реквизит № 27]		
	Лицензия на осуществление [Реквизит № 27]		
	Лицензия на осуществление [Реквизит № 27]		
2.12.	Сведения о дисциплинарных санкциях за последние 5 лет:		
	[Реквизит № 28]		
2.13.	Членство в саморегулируемых организациях		
	[Реквизит № 29]	[Реквизит № 30]	
2.14.	Участие в компенсационных системах и/или в страховании ответственности		
	[Реквизит № 31]		
Получить дополнительную либо проверить вышеуказанную информацию о компании, её финансовом состоянии, собственниках, действительности лицензий Вы можете в любой момент в интернете по следующим адресам:			
2.15.	Надзорный орган	Банк России	[Реквизит № 32]
	Саморегулируемая организация	[Реквизит № 29]	[Реквизит № 33]

РАЗДЕЛ 3. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У ВОЗНИКЛИ ПРОБЛЕМЫ?	
3.1. Если у Вас есть жалоба, пожалуйста, свяжитесь с нами:	
По почте:	Указывается кому и на какой адрес должно быть адресовано письмо.
Лично:	Указывается куда и в какие дни/часы может быть подана жалоба
Заполнив форму на сайте:	указывается адрес формы
Телефон для справок :	указывается номер телефона и часы работы
3.2. Вы также вправе обратиться в надзирающие за нашей деятельностью органы, или к общественному примирителю (омбудсмену):	
Банк России:	
По почте:	В Службу по защите прав инвесторов и миноритарных акционеров, 111000, г.Москва, ул.Неглинная, д.12
Заполнив форму на сайте:	указывается адрес формы
Телефон для справок:	указывается номер телефона и часы работы
Роспотребнадзор:	
По почте:	127994, г.Москва, Вадковский пер.,д.18 стр.5 и 7
Заполнив форму на сайте:	http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php
Телефон для справок:	(499) 973-26-90 (Пн-Пт, 9:00-18:00)
3.3. Общественный примиритель на финансовом рынке (финансовый омбудсмен):	
По почте:	107016, г.Москва, ул. Неглинная, д.12
Лично принести письмо:	г. Москва, Сандуновский пер., дом 3/1 Управление экспедирования документов Банка России
Телефон для справок:	(495) 957-81-81
3.4. Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд:	
Наименование суда:	
Адрес суда:	
Адрес сайта суда:	
Телефон суда:	

Далее в таблице 6 приводится содержание реквизитов, включаемых в ПФУ услуг по управлению ценными бумагами.

Таблица 6. Содержание реквизитов, включаемых в ПФУ услуг по управлению ценными бумагами.

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
1	Указываются реквизиты формы, в соответствии с которой подготовлен данный ПФУ (включая орган, утвердивший форму, номер документа и дату утверждения)
2	Указываются все рынки (сектора рынков), на которых управляющий вправе совершать сделки в рамках доверительного управления в интересах клиента
3	Указываются финансовые инструменты (ценные бумаги и производные финансовые инструменты), операции с которыми будут проводиться управляющим на данном рынке (секторе рынка) в рамках доверительного управления в интересах клиента
4	Указывается название и краткая характеристика стратегии в разрезе «риск-доходность»
5	Указываются сведения о каждой стандартной стратегии управления, включая сведения: - об инвестиционном горизонте; - о рисках; - о динамике среднемесячной доходности по каждой из предлагаемых стратегий за весь срок управления; - о динамике средних отклонений доходности инвестиционных портфелей клиентов от изменения индекса или иного целевого показателя в случае применения предлагаемой стандартной стратегии управления, в которой доходность инвестиционного портфеля поставлена в зависимость от изменения индекса или иного целевого показателя; - о вознаграждении управляющего в связи с доверительным управлением по каждой из предлагаемых стандартных стратегий управления; - о расходах, связанных с доверительным управлением по каждой из предлагаемых стандартных стратегий управления.

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
6	Указывается суммарный размер всех комиссий за управление в пересчете на один календарный год, при этом уточняется, входят ли в эту сумму затраты, понесенные управляющим на проведение операций с ценными бумагами, включая брокерские и биржевые комиссии, оплату услуг других инфраструктурных институтов и т.д.
7	Указываются все начальные комиссии и другие издержки, связанные с заключением договора и началом его исполнения, в том числе издержки, связанные с передачей ценных бумаг и денежных средств доверительному управляющему
8	Указываются все комиссии и другие издержки, удерживаемые по окончании управления, включая издержки, связанные с передачей активов (ценных бумаг и денежных средств) от доверительного управляющего клиенту. В случае, если указанные издержки зависят от места зачисления ценных бумаг на имя клиента (в другой депозитарий или в реестр) и/или от выплаты наличных денежных средств или перечисления денежных средств на банковский счет клиента, указываются суммарные издержки по каждому варианту.
9	Указываются все возможные дополнительные комиссии (в т.ч. премиального типа - за достижение целей управления, за повышенную доходность управления и иным образом сформулированные) и иным образом формализованные платежи
10	Указываются условия предоставления депозитарных услуг (и, возможно, других профессиональных услуг на рынке ценных бумаг, совмещаемых с услугами по управлению ценными бумагами) – предоставляются ли они в рамках оплаты услуг по доверительному управлению, или предполагают отдельную оплату. Если предполагается отдельная оплата, указывается размер и условия оплаты депозитарных и иных совмещенных профессиональных услуг
11	Указываются условия предоставления дополнительного обслуживания (голосование по принадлежащим клиенту

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
	ценным бумагам и др.) – оказывается ли эти виды обслуживания в рамках оплаты услуг доверительного управления, или они предполагают дополнительную оплату, и если предполагают, то каков размер этой оплаты. Дополнительно указывается, может ли клиент отказаться от дополнительного платного обслуживания
12	Указываются все иные издержки, которые может понести клиент в связи с заключением, исполнением и прекращением договора о доверительном управлении ценными бумагами, включая издержки на оплату услуг банков, депозитариев, регистраторов и иных лиц при передаче активов от клиента доверительному управляющему и при передаче активов от доверительного управляющего клиенту. В случае, если в рамках договора о доверительном управлении предусматривается гарантия минимальной доходности и/или сохранности капитала, и при этом доверительный управляющий привлекает третьих лиц в качестве субъектов страхового дела для выполнения данных гарантий, указывается, входит ли оплата услуг этих лиц в комиссии управляющего, или участие этих лиц требует дополнительной оплаты, и сумма этой оплаты
13	Указываются налоги, которые должен будет платить клиент от доходов, полученных в ходе доверительного управления ценными бумагами, а также в каких случаях управляющий будет выполнять функции налогового агента, а в каких не будет
14	Указываются все возможные конфликты интересов (управляющего и его клиента или разных клиентов одного управляющего), которые известны управляющему на момент заключения договора, а также порядок, сроки и формы информирования клиента о наличии конфликтов интересов, которые могут возникнуть в период действия договора о доверительном управлении
15	Указываются основные риски, которые несет клиент в связи с заключением договора о доверительном управлении ценными

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
	бумагами и его исполнении управляющим, а также основные риски, которые будут сопутствовать инвестициям, осуществляемым в рамках данного договора. Отдельно выделяются те риски, которые управляющий не покрывает или покрывает частично
16	В случае, если управляющий принимает на себя обязательства по обеспечению минимальной доходности, сохранности капитала и компенсации убытков клиента, данные условия указываются в данной строке, в т.ч. основные параметры этих обязательств. В случае, если для выполнения этих обязательств управляющий привлекает третьих лиц, это также указывается
17	Указывается полное наименование компании, с указанием организационно-правовой формы, в полном соответствии со сведениями, содержащимися в ЕГРЮЛ
18	Указываются Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) и Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) согласно Свидетельству о государственной регистрации юридического лица (Свидетельству о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002 года)
19	Указывается адрес фактического местонахождения компании, по которому производится обслуживание клиентов
20	Указываются телефоны и факсы, по которым клиент может в любой момент получить всю интересующую его информацию
21	Указывается адрес электронной почты, на который клиент может отправлять корреспонденцию, ответ на которую он может получить в течение 3 дней.
22	Указывается вэб-сайт компании, на котором представлена вся информация в соответствии с требованиями законодательства
23	Указывается дата выдачи первой (по времени) лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на деятельность в качестве управляющего ценными бумагами

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
24	Указываются все собственники компании, оказывающие решающее влияние на решения высшего органа руководства компании (на основании данных ЕГРЮЛ)
25	Указывается руководитель (единоличный исполнительный орган или иной исполнительный орган) в соответствии с ЕГРЮЛ
26	Указываются рейтинги надежности управляющего, присвоенные независимыми агентствами, в т.ч.: буквенное обозначение присвоенного рейтинга, его содержательная расшифровка, указание высшей и низшей ступеней рейтинга; прогноз изменения рейтинга (outlook); наименование агентства, присвоившего данный рейтинг
27	Указываются все действующие лицензии на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, с указанием номера лицензии, даты ее выдачи, органа, выдавшего лицензию, и срока действия лицензии. Каждая лицензия указывается в отдельной строке.
28	Указывается информация о дисциплинарных санкциях, наложенных надзорным органом (приостановление лицензии; предписания об устранении нарушения; штрафы) и саморегулируемыми организациями за последние 5 лет. Указываются все случаи приостановления лицензий, с указанием даты и срока приостановления и вида нарушения, повлекшего приостановление. Указывается общее число направленных предписаний об устранении нарушений и общее число штрафов. При наличии случаев исключения из числа членов саморегулируемых организаций указывается СРО, дата исключения и причина исключения.
29	Указывается полное наименование саморегулируемой организации
30	Указывается дата принятия в члены СРО
31	Указываются все компенсационные фонды и иные системы компенсационного типа, в которых принимает участие компания, и за счет средств которых могут быть покрыты убытки клиента в результате нарушений, допущенных

Реквизит №	Требования к информации, включаемой в реквизит
	компанией. Указываются все факты страхования ответственности исполнительных лиц компании, с указанием страховщиков и сумм страхования, а также оснований для выплаты страхования и адресов, по которым клиент может обращаться для выплаты страхования.
32	Указываются все адреса Банка России в сети интернет, по которым располагаются данные, приведенные на данном листе, а также данные о финансовом состоянии компании, данные о всех дисциплинарных санкциях.
33	Указываются все адреса саморегулируемой организации в сети интернет, по которым располагаются данные, касающиеся компании

По мнению экспертов, в случае предоставления услуг по управлению средствами, зачисленными на Индивидуальные инвестиционные счета (ИИС), в соответствующий ПФУ должны вноситься дополнения, касающиеся:

- более детального раскрытия истории управления в рамках тех стандартных стратегий управления, которые применяются в отношении ИИС;
- описания опций в части применения налоговых льгот в отношении средств, зачисляемых (изымаемых) на/с ИИС.

По итогам проведения брокером и/или управляющим ценными бумагами операций в интересах клиентов потребителю финансовой услуги (инвестору) должен быть предоставлен отчет, содержащий следующие блоки информации:

- 1) Информация о сделках, совершенных в интересах клиента.
- 2) Информация о состоянии портфеля клиента.
- 3) Информация о соответствии сделок ограничениям, установленным клиентом, и инвестиционному профилю клиента,

включая соответствие уровню риска, который готов нести клиент.

- 4) Информация, необходимая для оценки добросовестности брокера или управляющего ценными бумагами.
- 5) Информация о налоговых последствиях проведенных операций и планировании налоговых платежей.
- 6) Информация об обременениях активов, принадлежащих клиенту.
- 7) Информация о всех комиссиях, удержанных с клиента, в том числе нарастающим итогом с начала действия договора и в % к рыночной стоимости активов клиента.

Банк России должен утвердить форму Стандартного отчета брокера и форму Стандартного отчета управляющего ценными бумагами, предусмотрев, в том числе, обязательность размещения этих отчетов в удобном для клиента формате в личном кабинете клиента на сайте профессионального участника рынка ценных бумаг и беспрепятственный доступа клиента к этим отчетам в любой момент времени.

Применительно к отчету брокера могут быть предусмотрены отчеты двух типов – 1) применяющийся в том случае, если все сделки проводились только через электронную систему, и инвестиционные решения принимались самим клиентом; 2) применяющийся в том случае, если среди сделок, совершенных в интересах клиентов, есть сделки, в которых участвует брокер (например, приказ клиента отдается по телефону, а само торговое действие предпринимает брокер). В отчете брокера должна быть отдельная позиция – количество разъединений линии связи клиента с биржей.

Глава 7. Паевые инвестиционные фонды

Как было отмечено в отчете по первому этапу исследования, паевой инвестиционный фонд (ПИФ) является одним из наиболее сложных финансовых продуктов для рядового потребителя даже с точки зрения понимания его сущности, а тем более с точки зрения получения и интерпретации информации, необходимой для принятия обоснованного инвестиционного решения. В результате количество граждан, являющихся пайщиками ПИФ, на сегодняшний день весьма скромно и составляет, по оценкам, около ____ тыс. человек. При этом, по мнению исследовательской группы, причиной этого является не недостаточный уровень требований к раскрытию и предоставлению информации о ПИФах и не слабое соблюдение этих требований, а низкая степень финансовой грамотности большей части населения России и недостаточная активность управляющих компаний ПИФ в работе с широкими массами населения.

7.1. Анализ локальных и нормативных требований профессиональных объединений управляющих компаний по раскрытию информации потребителям финансовых услуг

В настоящее время не существует отраслевых стандартов раскрытия управляющими компаниями информации о деятельности паевых инвестиционных фондов, помимо тех требований, которые установлены регулятором.

НАУФОР в «Правилах осуществления деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами членами Саморегулируемой (некоммерческой) организации «Национальная ассоциация участников фондового рынка», утвержденных решением Совета директоров НАУФОР от 11 апреля 2013 года, установил норму весьма общего содержания: «Члены НАУФОР осуществляют раскрытие информации, в том числе

клиентам, о своем правовом статусе, имущественном положении и своей деятельности по управлению активами в случаях и в порядке, установленных федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами НАУФОР».

Кроме того, НАУФОР дает компаниям-членам рекомендации по раскрытию управляющими компаниями персональных данных в справке СЧА (составленной в соответствии с указанием Банка России от 16 декабря 2015 года № 3901-У), однако более широких рекомендаций в сфере раскрытия информации на сайте НАУФОР не обнаруживается.

Вероятно, отраслевые стандарты раскрытия информации будут разработаны саморегулируемыми организациями, однако вряд ли в слишком короткие сроки. Дело в том, что согласно статье 5 Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка и о внесении изменений в статьи 2 и 6 Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» должны быть разработаны проекты следующих видов базовых стандартов: 1) по управлению рисками; 2) корпоративного управления; 3) внутреннего контроля; 4) защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций; 5) совершения операций на финансовом рынке. Отдельного базового стандарта для раскрытия информации не предусмотрено, поэтому, вероятно, требования к стандартам раскрытия информации будут разрабатываться в рамках базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг.

7.2. Рекомендации и предложения по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики раскрытия информации

потребителям финансовых услуг в сфере деятельности паевых
инвестиционных фондов

7.2.1. Рекомендации и предложения по изменению законодательства

Согласно пункту 1 статьи 3 Федерального закона «Об инвестиционных фондах», информация, подлежащая раскрытию, а также порядок, способ и сроки ее раскрытия устанавливаются нормативными актами Банка России.

В этой связи все изменения, которые заслуживают принятия в сфере раскрытия информации о деятельности инвестиционных фондов, могут быть внедрены в практику путем внесения изменений в нормативные акты Банка России либо путем разработки Банком России новых нормативных актов.

Единственный момент, который, возможно, нуждается в изменении в Федеральном законе от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» - это требование об обязательных предупреждениях при всех видах рекламной информации, включая радио, телевидение и интернет (подпункт 3 пункта 2 статьи 51).

В этой связи внесение изменений в федеральное законодательство, по нашему мнению, в целом не требуется.

7.2.2. Рекомендации и предложения по изменению нормативных правовых актов Банка России

Анализ законодательных и регуляторных требований к раскрытию и предоставлению информации управляющими компаниями ПИФов позволяет прийти к выводу о том, что, в целом, существующие требования, установленные российским законодательством, достаточно исчерпывающе определяют спектр информации, которая должна быть раскрыта для уже существующих и потенциальных инвесторов.

Следует отметить, что Банком России были усовершенствованы требования к отчетности АИФов и управляющих компаниях ПИФов: в декабре 2015 года было принято Указание Банка России от 16.12.2015 г. № 3901-У «О сроках и порядке составления и представления в Банк России отчетности акционерного инвестиционного фонда и отчетности управляющей компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов». Требования к отчетности стали более детальными, изменились также в некоторых случаях требования к срокам предоставления отчетности.

Согласно упомянутому Указанию № 3901-У, со дня вступления в силу настоящего Указания не должно применяться постановление Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг от 22 октября 2003 года № 03-41/пс «Об отчетности акционерного инвестиционного фонда и отчетности управляющей компании паевого инвестиционного фонда», хотя отчетность за IV квартал 2015 года и 2015 год и годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность вместе с аудиторскими заключениями по ней за 2015 год составляются и представляются в Банк России по формам и в сроки, действовавшие до вступления в силу упомянутого Указания.

Пока продолжает действовать «Положение о требованиях к порядку и срокам раскрытия информации, связанной с деятельностью акционерных инвестиционных фондов и управляющих компаний паевых инвестиционных фондов, а также к содержанию раскрываемой информации», утвержденное Приказом ФСФР России от 22.06.2005 г. № 05-23/пз-н. Тем не менее очевидно, что в ближайшее время можно ожидать принятия нового нормативного акта Банка России в части раскрытия информации, который приведет в соответствие требования к раскрытию информации с уже обновленными требованиями к отчетности.

Кроме того, возможно улучшить существующие подходы к раскрытию информации управляющими компаниями ПИФов путем

внедрения некоторых элементов из зарубежной практики, которые могли бы упростить доступ к информации для граждан, проявляющих интерес к инвестированию в паевые инвестиционные фонды.

7.2.2.1. Рекомендации по изменениям в содержании, видах и сроках раскрываемой информации

А. Установить требование о раскрытии информации о составе инвестиционного портфеля ПИФа с ежемесячной, а не ежеквартальной периодичностью.

Согласно пункту 3.21 Положения № 05-23/пз-н, управляющая компания паевого инвестиционного фонда после завершения (окончания) его формирования **ежеквартально** публикует составленные на последний рабочий день календарного квартала баланс имущества, составляющего паевой инвестиционный фонд, справку о стоимости активов паевого инвестиционного фонда и приложение к ней, справку о стоимости чистых активов паевого инвестиционного фонда и приложение к ней, отчет о приросте (об уменьшении) стоимости имущества, составляющего паевой инвестиционный фонд.

При этом в соответствии с Указанием Банка России от 16.12.2015 № 3901-У справка о стоимости чистых активов, в том числе стоимости активов (имущества), акционерного инвестиционного фонда и отчет о приросте (об уменьшении) стоимости имущества, принадлежащего акционерному инвестиционному фонду, составляются и представляются **ежемесячно**.

Тем не менее, полагаем, что требования Указания № 3901-У относятся к **представлению** отчетности в Банк России, но не означают требования **публиковать** указанные формы ежемесячно.

Как мы отмечали в отчете по первому этапу нашего исследования, для ПИФов с активной инвестиционной политикой и большой

оборачиваемостью активов ежеквартальная информация об активах недостаточно репрезентативна и не дает пайщикам полных знаний о своих инвестициях.

Для более эффективного анализа деятельности ПИФов, в том числе анализа динамики состава инвестиционного портфеля, большей доступности результатов как для пайщиков (реальных и потенциальных), так и для аналитиков рынка паевых фондов, полагаем целесообразным установить не ежеквартальную, а **ежемесячную** обязанность по раскрытию информации о составе и структуре активов паевого инвестиционного фонда путем ее публикации на сайте управляющей компании.

При этом весьма важно было бы установить обязанность управляющей компании публиковать эту информацию не только в формате pdf, который, как правило, защищен от копирования и не поддается легкому импорту и конвертированию в форматы, удобные для работы в электронных таблицах.

Хорошим альтернативным или дополняющим вариантом раскрытия этой информации была бы ее доступность на сайте Банка России, причем тоже в удобных для обработки форматах.

В начале 2000-х годов некоторые управляющие компании добровольно раскрывали на своих сайтах информацию о составе портфеля чаще, чем это требовал регулятор. Так, например, компания «АВК» раскрывала такие сведения еженедельно, а «Монтес Аури» даже ежедневно. Полагаем, что причиной было желание выгодно выделиться на фоне своих конкурентов. Однако при общем не слишком высоком интересе населения к паевым фондам такая открытость не принесла заметных плюсов указанным компаниями по сравнению с другими. Таким образом, хотя дополнительную открытость управляющих компаний и готовность раскрывать либо дополнительную информацию, либо с большей частотой

можно только приветствовать, все же для состояния рынка паевых фондов и конкуренции на нем не только начала 2000-х годов, но и в настоящее время слишком частое раскрытие информации не требуется и выглядит избыточным.

Б. Установить определенные требования к банкам, в которых размещаются средства паевых фондов, а также требования о раскрытии информации о соответствии банков этим требованиям.

К размещению средств пенсионных накоплений, а также накоплений для жилищного обеспечения военнослужащих в кредитных организациях установлены определенные требования. В частности, согласно пункту 2.1 Положения № 451-П²⁴, у кредитной организации должна быть генеральная лицензия Центрального банка Российской Федерации на осуществление банковских операций, а также собственные средства (капитал) в размере не менее пяти миллиардов рублей (по состоянию на последнюю отчетную дату). Кроме того, кредитной организации должен быть присвоен рейтинг не ниже уровня, установленного Советом директоров Банка России, а также должен отсутствовать запрет на привлечение кредитной организацией во вклады денежных средств физических лиц и на открытие счетов физических лиц²⁵.

²⁴ «Положение об установлении дополнительных ограничений на инвестирование средств пенсионных накоплений негосударственного пенсионного фонда, осуществляющего обязательное пенсионное страхование, дополнительных требований к кредитным организациям, в которых размещаются средства пенсионных накоплений и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих, а также дополнительных требований, которые управляющие компании обязаны соблюдать в период действия договора доверительного управления средствами пенсионных накоплений» (утв. Банком России 25.12.2014 № 451-П).

²⁵ Предусмотрен статьей 48 Федерального закона от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

Однако к размещению средств ПИФов таких (или аналогичных) требований не установлено, тем самым отсутствие таких требований привносит в работу ПИФов дополнительный риск.

Полагаем, что для снижения рисков при размещении средств паевых фондов в кредитных организациях целесообразно предусмотреть требования к указанным кредитным организациям.

Ранее нормативными актами не была предусмотрена обязанность управляющей компании указывать, в каких именно кредитных организациях размещены средства паевых фондов.

Со вступлением в силу Указания № 3901-У такая обязанность при представлении отчетности в Банк России уже установлена.

Однако помимо указания этих сведений в отчетности, целесообразно указывать сведения о кредитных организациях, в которых размещаются средства паевых фондов, среди сведений об организациях, которые относятся к инфраструктуре паевого фонда (спецдепозитарий, спецрегистратор, аудитор), как на сайте управляющей компании, так и в предоставляемых клиентам информационных материалах.

В. Ввести требование о раскрытии конечных бенефициаров УК

Понятие «доверительного управления», в том числе и средствами коллективных инвестиционных фондов, предполагает доверие к той организации и тем людям, которым инвестор свои деньги доверяет. Однако в современной России традиция гарантировать надежность инвестиций своим добрым именем до сих пор не укоренилась.

При этом в некоторых сегментах коллективного инвестирования, например, при управлении средствами пенсионных накоплений, требование о раскрытии сведений о конечных бенефициарах уже стало реальностью.

Так, в «Положении об оценке соответствия деятельности негосударственного пенсионного фонда требованиям к участию в системе гарантирования прав застрахованных лиц» (утв. Банком России 24.11.2014 № 441-П) среди прочих показателей, используемых Банком России при оценке соответствия деятельности НПФ требованиям к участию в системе гарантирования прав застрахованных лиц, наличествуют следующие:

- наличие на официальном сайте фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступной для ознакомления заинтересованных лиц информации о конечных владельцах фонда (физические лица, публичные хозяйственные общества, которые, в конечном счете, прямо или косвенно (через третьих лиц) владеют (имеют преобладающее (более 25 процентов) участие в капитале) фондом либо имеют возможность контролировать действия фонда), обновляемой не позднее 10 рабочих дней с даты изменения указанной информации, включающей следующие сведения:

- сведения, позволяющие идентифицировать конечного владельца фонда;

- доля акций, контролируемых конечным владельцем фонда, в уставном капитале (отдельно по номинальной стоимости и в процентах от величины уставного капитала);

- описание обстоятельств (оснований), в соответствии с которыми лицо признано конечным владельцем фонда.

Указанные выше требования введены Указанием Банка России от 26.01.2016 г. № 3946-У, опубликованном в «Вестнике Банка России» 10 марта 2016 года и вступившем в силу через 10 дней после публикации, т.е. 20 марта 2016 года. (Следует заметить, что в прежней редакции Положения № 441-П требования о конечных владельцах не было, а было требование наличия на официальном сайте фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступной для ознакомления

заинтересованных лиц информации о структуре и составе **акционеров** фонда.)

Аналогичные требования установлены Банком России и для специализированных депозитариев.

Так, согласно пункту 6.1 «Положения о деятельности специализированных депозитариев» (утв. Банком России 10.06.2015 г. № 474-П), специализированный депозитарий раскрывает информацию о структуре и составе своих акционеров (участников), конечных владельцах (физические лица, публичные хозяйственные общества, которые, в конечном счете, прямо или косвенно (через третьих лиц) владеют (имеют преобладающее (более 25 процентов) участие в капитале) специализированным депозитарием либо имеют возможность контролировать действия специализированного депозитария) путем опубликования указанной информации на сайте специализированного депозитария.

При этом специализированный депозитарий обязан обеспечить беспрепятственный доступ к указанной информации на сайте специализированного депозитария, а также сообщать по требованию всех заинтересованных лиц адрес соответствующей страницы сайта специализированного депозитария.

Таким образом, требование о раскрытии конечных владельцев некоторых субъектов рынка коллективных инвестиций не является в настоящее время чем-то экзотическим.

Г. Раскрывать информацию о наличии доминирующих пайщиков

Наличие в паевом инвестиционном фонде доминирующих (якорных) пайщиков создает для миноритарных пайщиков риски того, что уход доминирующих пайщиков поставит под сомнение дальнейшее существование данного фонда.

В настоящее время сведения о владельцах акций (инвестиционных паев), которым принадлежат 5 и более процентов акций (инвестиционных паев) акционерного инвестиционного фонда (паевого инвестиционного фонда), указываются в Разделе VI «Отчета о владельцах акций акционерного инвестиционного фонда (владельцах инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда)» (форма 0420504 по ОКУД ²⁶, Приложение 4 к Указанию № 3901-У).

В связи с тем, что в указанном разделе отчета требуется указание фамилии, имени, отчества физического лица с указанием вида и реквизитов документа, удостоверяющего личность владельца, раскрытие данного раздела отчета неопределенному кругу лиц невозможно в силу статьи 7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.»).

В этой связи полагаем целесообразным ввести нормы об обязательном раскрытии информации о количестве имеющихся в паевом фонде доминирующих пайщиков в новом нормативном акте Банка России, который сменит Положение № 05-23/пз-н. В качестве порога, на наш взгляд, возможно установление как уровня в 5% (аналогично норме Указания № 3901-У), так и более высокого порога, например, в 20% и более от СЧА фонда, приходящихся на одного пайщика.

Д. Раскрывать значения доходности ПИФа при максимальных надбавках и скидках, стандартном сроке и стандартной сумме

²⁶ «ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации» (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299), (ред. от 26.11.2015).

Поскольку в настоящее время установлена обязанность управляющей компании раскрывать сведения о доходности паевого фонда без учета всех комиссий, в которые входят надбавки, скидки, вознаграждение УК, вознаграждение спецдепозитария, регистратора, аудитора, оценщика, а также расходы, подлежащие возмещению за счет имущества, составляющего фонд, при выборе паевого фонда потенциальным пайщиком может возникнуть ситуация, когда за счет более высоких комиссий относительно конкурентов фактическая доходность такого паевого фонда окажется меньше, чем «теоретическая».

Практический учет влияния комиссий осложнен тем, что для разных фондов могут быть установлены разные комиссии в зависимости от суммы инвестиций и сроков погашения паев.

Нивелировать данный фактор и упростить сопоставление доходности паевых инвестиционных фондов разных компаний можно путем сравнения ПИФ за некий стандартный период владения паями стандартной стоимости при взимании максимальных комиссий согласно Правилам фонда. Наиболее эффективным и наглядным представляется выбор периода владения паями сроком в один год и стоимостью паев размером в 100 000 (сто тысяч) рублей.

В связи с этим предлагается рассчитывать фактическую доходность паевого фонда при максимальных надбавках и скидках и периоде владения паями сроком в один год. Представляется, что раскрытие такой информации поможет пайщикам более объективно выбирать фонд и побудит управляющие компании более активно конкурировать в сфере снижения издержек.

Е. Установить требование о том, что состав дебиторской задолженности должен быть конкретизирован

До настоящего времени у управляющих компаний существует возможность не полностью раскрывать состав и структуру своего портфеля путем направления на дату подготовки отчетности средств брокеру, что позволяет отражать их лишь в виде данных о дебиторской задолженности без подробной расшифровки. Были случаи, когда в отчетности некоторых фондов размер дебиторской задолженности достигал 50%-80%. На наш взгляд, это снижает степень достоверности отчетности такого фонда. Более того, поскольку задолженность по сделкам на срочном рынке также отражалась в этом же разделе справки о стоимости активов, в итоге реальная степень рискованности операций фонда могла быть скрыта от инвесторов.

В настоящее время (с принятием указания № 3901-У) у управляющих компаний появилась обязанность отражать информацию о требованиях и обязательствах по производным инструментам (по опционным и фьючерсным договорам) в пояснительной записке к справке о стоимости чистых активов.

Полагаем, что указанная информация должна быть доступна не только регулятору в отчетности, которую ему предоставляют управляющие компании, но также должна подлежать раскрытию неопределенному кругу лиц, что необходимо учесть в новом нормативном акте Банка России о порядке раскрытия информации, который должен прийти на смену Положению № 05-23/пз-н.

Ж. Изменить требования к раскрытию информации о нарушениях состава и структуры активов: раскрывать только виновные нарушения

Оценить риски, связанные с нарушениями управляющей компанией требований к составу и структуре активов, можно было бы в том случае, если бы отслеживать их можно было бы не только на основе постоянного самостоятельного анализа Справки о несоблюдении требований к составу

и структуре активов ПИФ, но и на основе сводных данных о количестве таких нарушений за годичный период, что в дальнейшем позволит раскрывать такие данные постоянно в динамике.

Вместе с тем множественные нарушения состава, а чаще структуры активов не могут рассматриваться как однозначный критерий ненадлежащей работы УК. Подобная информация о нарушении подчас на минимальные доли процента, которые могут быть связаны с движением рынка, продажей активов или вхождением новых пайщиков, дает мало информации для принятия пайщиками обоснованного решения; можно даже сказать, что такая информация является избыточной и только засоряет информационное пространство. Полагаем целесообразным отделять эту информацию от сведений о существенных нарушениях или даже вообще не публиковать. Важно раскрывать только виновные нарушения декларации, тогда на их основе можно будет более обоснованно судить о квалифицированности и законопослушности УК, а также уровня рисков нормативных нарушений со стороны данной УК.

3. Смягчить требования к раскрытию обязательных предупреждений при использовании аудиовизуальных и интернет-каналов коммуникаций (в том числе социальных сетей).

Немаловажным аспектом раскрытия информации о финансовой услуге является донесение информации о самом факте ее существования и о ее положительных чертах до потенциальных клиентов. Основным первичным источником данных об инвестиционных инструментах во всем мире является реклама, инструменты public relations и некоторые другие инструменты маркетинговой коммуникации как способы передачи целевой аудитории информации о продукте.

Что касается существующей практики на российском рынке инвестиционных фондов, можно сказать, что их присутствие минимально

на наиболее широкоохватных площадках. Рекламные и информационные материалы о финансовой услуге «ПИФ» отсутствуют на телевидении (не только на основных федеральных каналах, но и на региональных и дециметровых), спорадически и в малом объеме появляются в деловых печатных СМИ.

Некоторое количество информации есть в сети Интернет, но и там ее качество и количество не позволяет утверждать о том, что управляющие компании максимально полно и эффективно используют данную площадку как инструмент для наращивания клиентской базы. Как правило, присутствие в Интернете компаний ограничивается наличием одной или нескольких страничек-аккаунтов в социальных сетях (Twitter, Facebook, Instagram и др.), в которых нерегулярно размещается информация о деятельности компании, зачастую с помощью ретрансляции новостного раздела сайта компании. Данная информация в невысокой степени рекламирует продукт компании и разъясняет характеристики услуг, предоставляемых компанией, а значит, не слишком защищает интересы клиентов. Скорее, на данном этапе развития российского рынка ПИФ, активность управляющей компании в средствах массовой информации, в том числе в сети Интернет, является необязательной функцией, которой не придается большого значения.

В этой связи представляется важным развитие практики маркетинговых коммуникаций между компанией и потенциальным клиентом на примере развитых рынков. В частности, более активное присутствие и участие управляющих компаний в средствах массовой информации в виде реклам, внедрения образа продукта средствами public relations.

Согласно требованиям российского законодательства ²⁷, при рекламировании паевых инвестиционных фондов обязательно упоминание того, что «стоимость инвестиционных паев может увеличиваться и уменьшаться, результаты инвестирования в прошлом не определяют доходы в будущем, государство не гарантирует доходность инвестиций в паевые инвестиционные фонды. Прежде чем приобрести инвестиционный пай, следует внимательно ознакомиться с правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом.»

В случае рекламы в печатных изданиях или в сети Интернет в виде баннера или иного графического формата данную информацию необходимо разместить в текстовом виде, в случае рекламы по радио или телевидению ее необходимо разместить в звуковом формате. Во всех случаях управляющая компания, выступающая в роли рекламодателя будет нести дополнительные издержки по причине необходимости дополнительных трат на рекламную площадь или эфирное время. Особенно это существенно для телевидения и радио, где стоимость единицы времени крайне высока.

Данная специфика российского законодательства является дополнительным препятствием для развития маркетинговых коммуникаций между управляющими компаниями и их клиентами. Целесообразным представляется пересмотр вышеозначенного предупреждения, предписываемого законодательством, до более приемлемого размера, возможно, с учетом специфики формата СМИ, в котором размещается информационный или рекламный материал об услуге «ПИФ».

Сокращение полного текста предупреждения до: «стоимость паев может увеличиваться и уменьшаться, государство не гарантирует

²⁷ Подп. 3 пункта 2 статьи 51 Федерального закона от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах».

доходность» в случае рекламы ПИФ в печатных изданиях, телевидении или в сети Интернет обеспечит достаточную степень информационной защиты граждан, так как предупреждение о том, что «результаты инвестирования в прошлом не определяют доходы в будущем» в значительной степени дублирует предупреждение о том, что «стоимость паев может увеличиваться и уменьшаться». Рекомендация же о том, что «прежде чем приобрести инвестиционный пай, следует внимательно ознакомиться с правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом» представляется возможным убрать, так как рекомендаций к ознакомлению со внутренними документами компании не приводится в рекламах иных финансовых продуктов, также такой рекомендации нет в обязательных требованиях, предъявляемых к рекламе финансовых продуктов в других странах, так, например, такое требование отсутствует в законах «О ценных бумагах» и «Об инвестиционных компаниях»²⁸, регулирующих деятельность инвестиционных фондов на рынке ценных бумаг в США.

Что касается информационного взаимодействия между управляющими компаниями и уже существующими клиентами, то принимая во внимание существование развитых систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система, сокр. от англ. Customer Relationship Management), а также программ лояльности управляющих компаний, можно утверждать, что российский рынок инвестиционных фондов, особенно в части крупнейших управляющих компаний, применяет все существующие на развитых рынках практики. Так, на российском рынке существуют системы управления взаимоотношениями с клиентами, системы, автоматизирующие взаимодействие между управляющей

²⁸The Securities Act of 1933: Rule 482. The Investment Company Act of 1940: Rule 34-b.

компанией, агентской сетью и регистраторами, системы по сбору и консолидации клиентской информации.

7.2.2.2. Что изменить для восприятия и анализа раскрываемой информации

А. Ввести краткий паспорт услуги (краткий проспект)

Для упрощения восприятия информации о паевых инвестиционных фондах гражданами полагаем целесообразным внедрение **паспорта** финансовой услуги «ПИФ», в котором простым языком и в стандартной и сопоставимой форме кратко излагаются ключевые условия предоставления финансовой услуги», согласно исследованию, проведенному Всемирным банком «Российская Федерация – Диагностический обзор защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг»²⁹, опубликованному в июле 2009 года.

Наличие документа, в котором в сжатой и доступной для понимания широкого круга потенциальных потребителей финансовых услуг изложены основные характеристики инвестиционного продукта, позволит в определенной степени нивелировать одно из основных препятствий для роста числа внутренних инвесторов, а именно низкий уровень финансовой грамотности, что особенно характерно для потенциальных клиентов-физических лиц.

Вставка 1. Опыт SEC по установлению требований к предконтрактному предоставлению информации клиентам взаимных фондов
--

²⁹<http://siteresources.worldbank.org/INTRUSSIANFEDERATION/Resources/vol1russian.pdf>

Так, для взаимных фондов (mutual funds), Комиссией по ценным бумагам и биржам (The United States Securities and Exchange Commission, SEC) установлено требование по обязательному предоставлению клиенту взаимного фонда, а также предоставлению по требованию (до совершения инвестиций) двух документов: Statutory prospectus и Summary prospectus. Данные документы содержат широкий спектр важной информации, такой, как, например: инвестиционные цели и инвестиционные стратегии фонда, размер комиссий и издержек, данные об управляющих фондом, о способах приобретения и погашения паев, о доходности фонда, о рисках, возникающих при инвестировании и др. Statutory prospectus является документом, содержащим большой объем информации, расположенной на десятках страниц. Summary prospectus более лаконичен и емок, в нем содержится ключевая информация о фонде, расположенная на нескольких страницах.

Комиссией по ценным бумагам и биржам установлено требование по включению в данные документы определенной информации в стандартном формате для облегчения сравнения разных фондов.

Получить доступ к данным документам клиент взаимного фонда и потенциальный инвестор может с помощью нескольких способов:

- написав или позвонив по телефонному номеру взаимного фонда;
- посетив Интернет-сайт взаимного фонда;
- обратившись к брокеру, осуществляющему продажу паев фонда;
- на сайте регулятора (Комиссии по ценным бумагам и биржам).

Очевидно, что наиболее эффективным путем внедрения паспорта финансовой услуги будет установление Банком России обязательности его использования, а также установление требований к информации, содержащейся в таком паспорте.

Таким образом, потребуется либо принятие отдельного нормативного акта Банка России, либо введение раздела о паспорте финансовой услуги в раздел нормативного акта о раскрытии информации управляющими компаниями.

Подробнее о рекомендуемой структуре паспортов финансовых услуг в сфере деятельности паевых инвестиционных фондов будет сказано ниже в специальном разделе.

Б. Удлинение сроков доступности отчетности на сайтах УК.

Согласно существующим в настоящий момент нормативным требованиям (абзац пятый пункта 3.21 и абзац десятый пункта 3.22 Положения 05-23/пз-н), управляющая компания обязана обеспечивать хранение отчетности о результатах своей деятельности и показателях деятельности ПИФов, находящихся ее под управлением, на своем сайте на протяжении трех месяцев для квартальной отчетности и одного года для годовой отчетности с даты публикации в сети Интернет. Такой короткий срок доступности информации приводит к тому, что заинтересованным лицам практически невозможно получить представление о динамике развития компании, делает невозможным осмысленный анализ деятельности компании независимыми (несвязанными с этой управляющей компанией) аналитиками.

Ввиду того, что отчетность по финансово-экономическому аспекту деятельности управляющей компании представляет наиболее существенный интерес для проведения технического, фундаментального и иных видов анализа разной степени сложности, полагаем целесообразным установить обязанность управляющих компаний сохранять отчетность доступной на своих сайтах в течение более длительных сроков.

Нужно отметить, что наиболее серьезные и ответственные управляющие компании добровольно хранят отчетность компании и

фондов за гораздо более длительные сроки, чем один год. Сохранение отчетности на сайте компании в течение максимально длительного срока свидетельствует о прозрачности деятельности компании, о том, что у компании есть не только материальные и технические ресурсы для обеспечения открытого доступа всю глубину истории деятельности организации, но и о том, что у компании нет причин утаивать или скрывать ту или иную информацию о своей деятельности.

В. Повышение роли сайта ЦБ. Синергия раскрытия информации со стороны УК, СРО, ЦБ и иных информационно-аналитических сервисов

Представляется, что наличие у Банка России полной информации о показателях деятельности управляющих компаний и паевых инвестиционных фондов, в идеале, должно послужить предпосылкой к тому, чтобы возможность воспользоваться этой информацией была предоставлена и широкому кругу заинтересованных лиц. Так, данная информация будет полезна для потенциальных инвесторов в целях сравнения как организаций, предоставляющих услугу «ПИФ», так и самих фондов. Независимым исследователям, рейтинговым и информационно-аналитическим агентствам данная информация может быть нужна для целей построения тех или иных математических и статистических моделей, написания аналитических обзоров, создания рейтингов, рэнкингов, бенчмарков и многих других целей.

При наличии значительной части информации (кроме составляющей налоговую, коммерческую и иные виды тайн и иной, разглашение которой запрещено законом) о показателях деятельности управляющих компаний и паевых инвестиционных фондов в специализированном разделе на сайте Банка России и возможности осуществлять поиск по ней с помощью выбора поисковых параметров (выставления поисковых фильтров) и формата выгружаемой информации (цифрового/текстового/табличного)

будет решена проблема доступа к информации со стороны всех возможных категорий граждан.

Так как, зачастую, саморегулируемые организации и их сайты в сети Интернет являются источником информации о поставщиках финансовой услуги «ПИФ», а также, ввиду наделения саморегулируемых организаций на финансовых рынках широким кругом полномочий со стороны Банка России, представляется полезным предусмотреть информационное взаимодействие по трехсторонней модели «управляющие компании – СРО – Банк России». Часть информации (вид и номер лицензии, число, типы, категории ПИФов под управлением, контакты управляющих компаний и некоторые другие виды данных) уже есть у саморегулируемых организаций. Делегирование им полномочий по сбору части отчетности или же передача им такой отчетности, уже собранной Банком России, позволит СРО стать полноценным поставщиком информации, покрывающим значительную часть нужд как потенциальных потребителей финансовой услуг «ПИФ», так и иных заинтересованных лиц.

Необходимо отметить, что СРО «Национальная лига управляющих» уже осуществляет деятельность по сбору таких данных, как стоимость пая и стоимость чистых активов, но осуществляет это по собственной инициативе и самостоятельно, в то время как взаимодействие с Банком России, имеющего как эти, так и иные данные, могло бы упростить и автоматизировать данный процесс для всех СРО.

Внедрение технически продвинутого формата передачи данных .XBRL может помочь упростить эту задачу

Таким образом, речь не о том, чтобы превратить сайт Банка России в некий аналог сайта информационно-аналитических агентств (таких, как Morningstar в США, investfunds.ru в России), поскольку это представляется не только малореальным, но и ненужным и не слишком эффективным. Гораздо более перспективным видится путь, когда всем желающим будет

предоставлена возможность скачивать нужные отчеты в удобных форматах и использовать для построения различных дополнительных информационно-аналитических сервисов.

Г. Размещать на сайте ЦБ отчетность УК

Если сравнить отчетность паевых фондов с отчетностью иных институтов коллективных инвестиций (НПФ, страховых компаний), то ясно видно, насколько более продуманной, более прозрачной и более информативной является отчетность ПИФов. Первым выигрышным преимуществом является ежедневный расчет и раскрытие стоимости пая и стоимости чистых активов для открытых фондов. Кроме того, данные о стоимости пая и стоимости чистых активов можно использовать для дальнейших расчетов: доходность и аналитические коэффициенты (альфа, бета, коэффициент Шарпа, коэффициент Сортино и т.д.) за разные периоды. Финансовая отчетность предоставляет данные для расчета издержек по управлению, показателя оборачиваемости портфеля, а также помогает вычленять факторы роста СЧА. Исторические данные по указанным показателям доступны за много лет (верифицируемый track record является сам по себе преимуществом, которое трудно переоценить). Не погрешив против истины, можно утверждать, что ни один инвестиционно-финансовый продукт для массового инвестора сегодня не может сравниться с ПИФами.

Исходя из этих предпосылок, можно сделать обоснованный вывод, что вектор дальнейшего улучшения раскрытия информации о деятельности паевых фондов и повышение эффективности ее восприятия со стороны конечных потребителей этой информации лежит не столько в плоскости увеличения объема предоставляемой в отчетности информации либо смены ее периодичности, сколько в том, чтобы сделать эту

информацию доступной для всех категорий заинтересованных лиц: аналитиков, журналистов, широких масс инвесторов и т.д.

Информация не доходит до конечных потребителей не потому, что ее мало либо ее раскрывают неохотно. Информации вполне достаточно, но она представляет собой лишь «сырье», которое специалисты (журналисты, ученые-исследователи, аналитики рынка) должны «приготовить» в «удобоваримом» и «легко усваиваемом» виде. Но именно с обработкой данных отчетности и возникают главные проблемы. Составить исходные сводные данные на основании первичной документации сотен фондов под управлением десятков управляющих компаний является в настоящее время задачей, требующей огромного количества времени. Одно то, что отчетность часто вывешивается на сайтах УК в виде неровно отсканированных страниц в формате .pdf означает необходимость ручного перенабора гигантского массива данных. Именно высокие трудозатраты и затраты времени на первичную обработку данных из отчетности УК и ПИФов являются главным препятствием для донесения информации о деятельности ПИФов и УК для широких масс потребителей финансовых услуг.

Данную проблему можно было бы решить путем введения «одного окна» («точки входа», «хаба») для раскрытия этой отчетности инвесторам и аналитикам, а также приведения ее в формы, позволяющие **автоматизировать** обработку данной информации (то есть предусмотреть широкий диапазон опций по автоматизации выгрузки данных в выбранных форматах и за выбранный период с возможностью выставления необходимых поисковых фильтров).

В этой связи разумным и целесообразным шагом представляется публикация отчетности управляющих компаний и паевых инвестиционных фондов на сайте Банка России. Электронная форма сдачи отчетности участниками рынка, действующая сейчас, позволяет без

значительных затрат разместить данную информацию на сайте регулятора в форме, удобной как для Банка России, так и для потенциальных клиентов и иных заинтересованных лиц. Поскольку в ближайшем будущем будет осуществлен переход на обмен данными между Банком России и участниками рынка в формате .XBRL, который предоставит возможность еще большей автоматизации их взаимодействия и еще больше облегчит автоматическую обработку отчетности, представляется очевидной целесообразность предоставления возможности пользоваться всем тем широким спектром данных о деятельности управляющих компаний и паевых фондов, которые будут в наличии у Банка России, как гражданам, так и заинтересованным организациям (аналитическим, образовательным, научным и т.д.).

В идеале потребителю информации должна быть предоставлена возможность определения нужных ему полей из базы данных отчетности управляющих компаний и паевых фондов с последующей выгрузкой файла в удобном для дальнейшей обработки формате.

Для удобства всех категорий организаций и граждан, нуждающихся в подобной информации, необходимо создать «дружелюбный» интерфейс с удобной системой поиска и навигацией по разделам отчетности. Для обеспечения точности поиска должны быть предусмотрены возможности уточнения по следующим параметрам: дата создания документа, тип документа (отчетность УК/отчетность ПИФ), название компании, название фонда, тип фонда, категория фонда. Потенциально поиск можно сделать более детальным, предусмотрев дополнительные поисковые параметры в придачу к вышеперечисленным базовым, например, фильтр по параметрам фонда или компании (стоимость чистых активов, срок существования), по региону, в котором доступны для покупки паи фонда или в котором находится управляющая компания. Но даже базовые параметры обеспечат

мощную платформу для поиска информации для всех заинтересованных лиц.

После того как все поисковые параметры заданы и нужная отчетность найдена, для обеспечения удобства сравнения и наглядности представления информации необходимо предусмотреть возможность выгрузки отчётности в удобном для пользователя формате (не только .pdf. и html, но .xls, который позволит загружать файлы отчетности в программы электронных таблиц).

Вставка 2. Отчетность взаимных фондов на сайте SEC

На сайте Комиссии по ценным бумагам и биржам (США) (англ. The United States Securities and Exchange Commission, SEC) в подразделе, посвященном взаимным фондам (mutual funds—аналог российских паевых инвестиционных фондов) поискового раздела «EDGAR search tools» размещен справочник, посвященный основам инвестирования в инвестиционные фонды, цель позволить избежать совершения ошибок начинающим инвесторам³⁰.

При переходе из поискового раздела на страничку, посвящённую искомому инвестиционному фонду, любое заинтересованное лицо получает доступ к обширному перечню документов фонда, например, следующих:

- Годовой отчет управляющей компании
- «Проспект эмиссии» (Summary Prospectus for certain open-end management investment companies filed pursuant to Securities Act Rule) – документ, содержащий информацию о ключевых характеристиках фонда и данные о доходности за последние десять лет

³⁰<http://www.sec.gov/edgar/searchedgar/mutualsearch.html>

- «Квартальный график активов, находящихся в портфеле фонда» (Quarterly Schedule of portfolio holdings of management investment companies) – документ, содержащий детализированные данные о текущей структуре портфеля в разбивке по географическим регионам, странам, отраслям, типам активов и долям по каждому конкретному инструменту

- «Поправка, вступающая в силу постфактум» (post-effective amendment) - документ, содержащий подробную информацию обо всех характеристиках фонда, включая издержки, которые может нести клиент при приобретении и погашении доли в фонде, данные об управляющей компании, включая данные о сотрудниках, отвечающих за управление инвестиционным портфелем.

- «Регистрационное заявление управляющей компании» (Registration statement for open-end management investment companies) – документ, в котором сведены воедино проспекты и другие данные нескольких инвестиционных фондов компании одного типа

Всего же по каждому фонду для ознакомления доступно более сорока документов (вплоть до нескольких сотен, в зависимости от срока существования фонда).

Данные документы обрабатываются Комиссией по ценным бумагам и биржам на основе документов официальной отчетности, что позволяет широкому кругу заинтересованных лиц получить доступ к основной информации об инвестиционных фондах и управляющих компаниях, представленной в наглядной форме.

Дополнительным плюсом является возможность проследить историю фонда, так как информация о каждом из них доступна на горизонте 10 лет.

На сайте британского регулятора доступ к отчетности реализован на принципе платности, что, на наш взгляд, не может быть взято за образец,

поскольку противоречит ключевой задаче повышения доступности информации о деятельности паевых инвестиционных фондов.

Несомненно, в случае принятия Банком России на себя такой задачи, как создание, по сути, общедоступной базы отчетности паевых фондов, это повлечет за собой необходимость решения задачи по автоматизации как размещения информации на сайте Банка России, так и ее обновления в случае каких-либо уточнений со стороны управляющей компании.

В Банке России функции сбора отчетности и обработки статистических показателей в сфере деятельности некредитных финансовых организаций осуществляет Департамент сбора и обработки отчетности некредитных финансовых организаций, который может взять на себя функцию по опубликованию данной информации в дополнение к уже имеющимся у него схожим функциям, как, например, публикация «Обзора ключевых показателей НФО».

Публикация информации о работе управляющих компаний на сайте Банка России скажется положительным образом как на эффективности работы Банка России как мегарегулятора, агрегирующего показатели деятельности всех некредитных финансовых организаций, так и на самих субъектах финансового рынка, позволив оптимизировать и облегчить доступ к их услугам.

Д. Раскрывать реестр агентов на сайте Банка России

Как это ни удивительно, в настоящее время на сайте Банка России отсутствует реестр агентов паевых инвестиционных фондов (хотя ранее на сайте ФСФР России он присутствовал). Возможно, это связано с тем, что число агентов достигло весьма значительных величин и ведение базы агентов превратилось в весьма хлопотное занятие.

Тем не менее трудно переоценить с точки зрения удобства потенциального пайщика возможность, во-первых, убедиться в том, что некое юридическое лицо, предлагающее приобрести паи, действительно действует легально а во-вторых, выбрать из множества агентов наиболее подходящего (хотя бы с точки зрения территориальной близости).

Конечно, для грамотной реализации функции выбора агента реестр агентов должен быть представлен не в виде эксельного файла, а в виде базы данных с возможностью поиска по нескольким параметрам.

Существует точка зрения, что в настоящее время покупка паев через агентов уступает место дистанционным каналам продаж (прежде всего, продажам паев онлайн), и тренд в этой сфере все больше сдвигается именно в сторону дистанционного банкинга и «пифинга»³¹.

Тем не менее, пока не исчезнут оффлайновые банковские офисы, агентская сеть продаж инвестиционных паев будет существовать, и в этой связи информация о ней должна быть легко доступной для потенциальных клиентов, причем не только на сайтах саморегулируемых организаций или иных информационно-аналитических ресурсов (типа investfunds.ru), но и на сайте Банка России.

Е. Изменить формат реестра ПИФов и реестр лицензий УК

В настоящее время доступ к реестру паевых инвестиционных фондов на сайте Банка России осуществляется посредством скачивания файла (в формате .xls), в котором представлен ряд параметров всех существующих и когда-то существовавших фондах. Такой формат представления реестра паевых фондов является неудобным для поиска информации.

³¹ Неофициальный термин «пифинг» появился в 2005 году, когда управляющая компания «Мономах» стала развивать сервис для удаленного доступа через Интернет к своим услугам с целью осуществлять в дистанционном режиме покупку, обмен, погашение паев ПИФов.

Полагаем, что реестр ПИФов должен вестись более продвинутым способом: в виде базы данных на сайте Банка России. При этом выведение реестра ПИФов потребителям необходимо осуществлять с использованием удобного интерфейса, с помощью которого можно было бы выбирать тип интересующей информации. Возможность выставления ограничений на выводимые данные и сортировки данных упростит поиск нужной информации для пользователя. При этом нужно оставить возможность экспорта реестра ПИФов, причем не только в файл Excel, но и в иных удобных для потребителей форматах (прежде всего, .pdf и .doc, а также, возможно, .xml, .xbrl или другие).

Ж. Разместить на сайте ЦБ ряд калькуляторов и инструментов сравнения разных фондов

На сайте Банка России должна быть предоставлена возможность сравнения ПИФов по выбранным параметрам, например, аналогично тому, как на сайте SEC размещен калькулятор издержек. Основой, в таком случае, может стать реестр ПИФов, данные которого должны быть дополнены стоимостью чистых активов ПИФа, стоимостью пая и размером издержек.

Так как Банк России обладает широким спектром данных о паевых инвестиционных фондах, целесообразным представляется создание раздела, посредством которого как потенциальному клиенту управляющей компании, так и иным заинтересованным лицам была бы предоставлена возможность сравнить несколько паевых инвестиционных фондов между собой, выбрав те или иные параметры для сравнения. Должна быть предусмотрена возможность сравнения фондов по таким параметрам, как:

- Тип фонда;
- Категория фонда;

- Стоимость чистых активов;
- Стоимость пая;
- Размер издержек и комиссий (надбавки, скидки и вознаграждения);
- Доходность за выбранный период;
- Минимальная сумма инвестиций;
- Минимальная сумма повторных инвестиций;
- Рейтинги, присвоенные рейтинговыми агентствами

Дополнительные параметры, наличие которых менее значимо:

- Размер собственного капитала;
- Аналитические коэффициенты (коэффициенты Шарпа, альфа, бета, Сортино и др.);
- Географическая доступность (близость пункта продаж управляющей компании или агента к местонахождению пользователя);
- Дата окончания формирования;
- Состав и структура активов инвестиционного портфеля фонда;
- Депозитарий, регистратор и аудитор фонда.

Необходимо обеспечить выведение сравнения доходности фондов в как в табличном, так и в графическом виде, дополнительно предусмотрев наличие возможности сравнения доходности фондов с динамикой бенчмарка (соответствующего фондового индекса и инфляции).

Помимо сравнения доходности нескольких фондов между собой, должна быть предусмотрена возможность расчета доходности одного конкретного фонда в отдельном разделе «калькулятор доходности» фонда. При расчете доходности за заданный пользователем период результат должен быть выведен как в табличном, так и в графическом виде.

В разделе «калькулятор доходности» дополнительно пользователем может быть сделан выбор в пользу расчета доходности с учетом издержек,

при котором сопоставление доходности паевых инвестиционных фондов разных компаний будет происходить путем сравнения доходности ПИФ за выбранный период владения паями выбранной стоимости при взимании максимальных комиссий согласно Правилам фонда.

3. Предусмотреть возможность перехода с сайта Банка России на сайты СРО

Наполнение сайта регулятора инструментами сравнения разных инвестиционных фондов может быть реализовано также и другим путем, а именно при помощи размещения гиперссылок на соответствующие разделы сайтов саморегулируемых организаций.

Такой подход реализован на сайте Комиссии по ценным бумагам и биржам (США) (англ. The United States Securities and Exchange Commission, SEC). Так, на сайте SEC расположена гиперссылка³², ведущая на раздел сайта FINRA (крупнейшей американской саморегулируемой организации, наделенной широким спектром полномочий), где расположен анализатор фондов³³, который предоставляет информацию по более чем 18 000 взаимных фондов, индексных фондов (ETFs) и торгуемых на бирже нот (ETNs). Этот инструмент оценивает стоимость фондов и воздействие комиссий и издержек сборов доходность совершенных инвестиций. Данный сервис предоставляет возможность сравнения инвестиционных фондов по широкому кругу заданных параметров.

Полагаем, что аналогичный подход целесообразно применить и российскому регулятору.

Кроме того, учитывая, что Банком России был передан ряд полномочий саморегулируемым организациям на финансовом рынке, в том числе СРО, представляющим интересы участников рынка

³² <https://www.sec.gov/investor/tools/mfcc/mfcc-int.htm>

³³ <http://apps.finra.org/fundalyzer/1/FA.aspx>

коллективных инвестиций, целесообразным представляется создание раздела, в котором будет присутствовать информация о СРО. В настоящее время информация о СРО находится в файле с расширением .doc, который можно скачать из раздела «Субъекты рынка коллективных инвестиций». Такой способ размещения информации о СРО представляется ненаглядным и неудобным. По аналогии с реестром ПИФ, данную информацию необходимо вывести непосредственно на сайт Банка России.

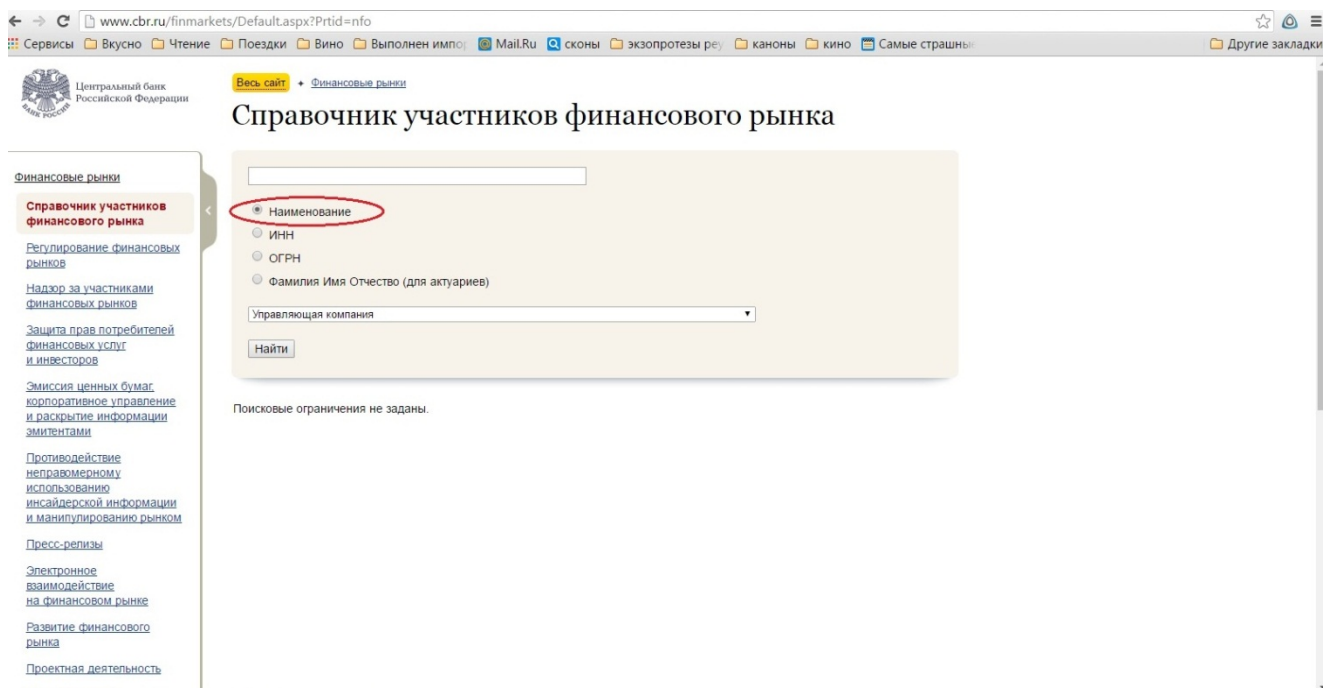
Обязательным должно быть наличие гиперссылок, при нажатии на которых гражданин может перейти на сайт СРО и ознакомиться там с нужной ему статистикой, аналитикой, рейтингами, рэнкингами и иными данными, которые могут оказать помощь широкому кругу заинтересованных лиц.

Возможность использования посетителями сайта Банка России разнообразных информационных и аналитических сервисов, расположенных на сайтах СРО, позволит не тратить ресурсы Банка России на создание аналогичных инструментов на сайте регулятора и создаст тем самым необходимую для более эффективного развития рынка коллективных инвестиций синергию.

И. Усовершенствовать «Справочник участников финансового рынка»

В настоящее время на сайте Банка России существует раздел «Справочник участников финансового рынка»³⁴. Он позволяет найти некредитные финансовые организации, а также актуариев, используя наименование (или часть наименования) организации, ее ИНН и/или ОГРН, а для актуариев – используя фамилию, имя или отчество.

³⁴ <http://www.cbr.ru/finmarkets/?PrtId=nfo>



Справочник участников финансового рынка

Наименование

ИНН

ОГРН

Фамилия Имя Отчество (для актуариев)

Управляющая компания

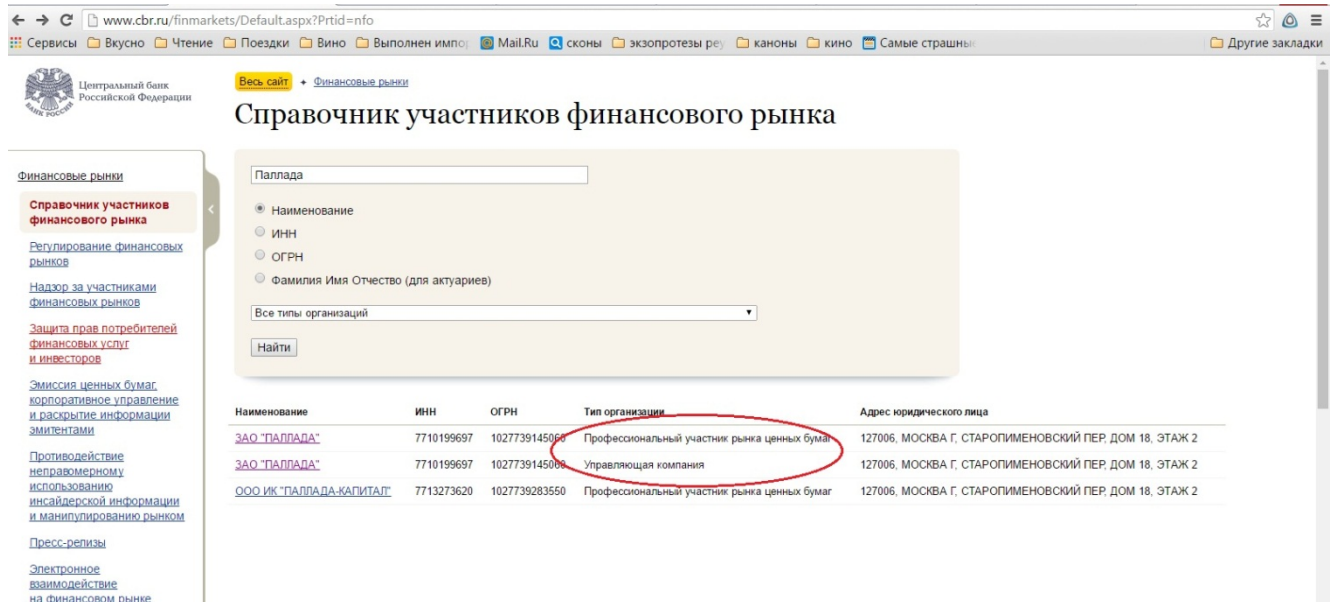
Найти

Поисковые ограничения не заданы.

Однако устройство этого справочника пока весьма далеко от совершенства. В частности, например, отсутствует возможность нахождения всех организаций данного типа (при незаполненном поле наименования). Кроме того, не показываются компании с отозванной лицензией (даже если лицензия была отозвана только что). Не указываются случаи введения каких-либо санкций со стороны регулятора относительно той или иной компании. Наконец, несмотря на то, что предполагается разделение сведений о компании в зависимости от направления профессиональной деятельности и вида лицензии, на практике информация о разных видах лицензионной деятельности компании попадет на одну и ту же карточку компании.

Поясним на примере компании ЗАО «Паллада Эссет Менеджмент», которая обладает как лицензией на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами (№ 177-06090-001000, выдана: 25.06.2002), так и лицензией на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами (№ 21-000-1-00006, выдана: 08.08.1996).

Поиск в «Справочнике участников финансового рынка» приводит к нахождению ЗАО «ПАЛЛАДА» и как профессионального участника рынка ценных бумаг, и как управляющей компании.

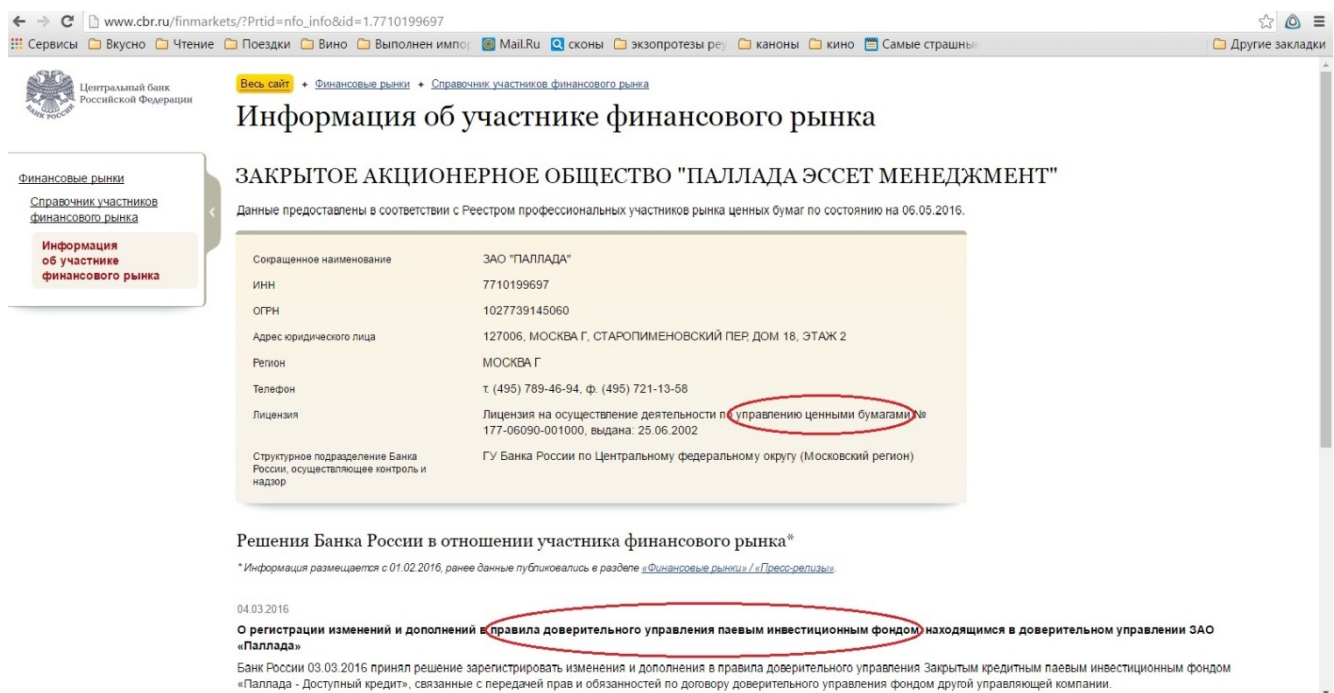


Справочник участников финансового рынка

Найти

Наименование	ИНН	ОГРН	Тип организации	Адрес юридического лица
ЗАО «ПАЛЛАДА»	7710199697	1027739145060	Профессиональный участник рынка ценных бумаг	127006, МОСКВА Г, СТАРОПИМЕНОВСКИЙ ПЕР, ДОМ 18, ЭТАЖ 2
ЗАО «ПАЛЛАДА»	7710199697	1027739145060	Управляющая компания	127006, МОСКВА Г, СТАРОПИМЕНОВСКИЙ ПЕР, ДОМ 18, ЭТАЖ 2
ООО ИК «ПАЛЛАДА-КАПИТАЛ»	7713273620	1027739283550	Профессиональный участник рынка ценных бумаг	127006, МОСКВА Г, СТАРОПИМЕНОВСКИЙ ПЕР, ДОМ 18, ЭТАЖ 2

Однако при заходе на карточки и ЗАО «ПАЛЛАДА» - профучастника, и ЗАО «ПАЛЛАДА» - управляющей компании мы увидим один и тот же перечень сообщений, без разбивки по видам лицензионной деятельности.



Информация об участнике финансового рынка

ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "ПАЛЛАДА ЭССЕТ МЕНЕДЖМЕНТ"

Данные предоставлены в соответствии с Реестром профессиональных участников рынка ценных бумаг по состоянию на 06.05.2016.

Сокращенное наименование	ЗАО "ПАЛЛАДА"
ИНН	7710199697
ОГРН	1027739145060
Адрес юридического лица	127006, МОСКВА Г, СТАРОПИМЕНОВСКИЙ ПЕР, ДОМ 18, ЭТАЖ 2
Регион	МОСКВА Г
Телефон	т. (495) 789-46-94, ф. (495) 721-13-58
Лицензия	Лицензия на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами № 177-06090-001000, выдана: 25.06.2002
Структурное подразделение Банка России, осуществляющее контроль и надзор	Г/У Банка России по Центральному федеральному округу (Московский регион)

Решения Банка России в отношении участника финансового рынка*

* Информация размещается с 01.02.2016, ранее данные публиковались в разделе «Финансовые рынки» / «Пресс-релизы».

04.03.2016

О регистрации изменений и дополнений в правила доверительного управления паевым инвестиционным фондом находящимся в доверительном управлении ЗАО «Паллада»

Банк России 03.03.2016 принял решение зарегистрировать изменения и дополнения в правила доверительного управления Закрытым паевым инвестиционным фондом «Паллада - Доступный кредит», связанные с передачей прав и обязанностей по договору доверительного управления фондом другой управляющей компании.

Таким образом, полагаем, что при поиске по «Справочнику участников финансового рынка» необходимо показывать не только ныне существующие управляющие компании, но и те, у которых были отозваны лицензии. Также в карточках компаний необходимо отражать данные о случаях запрета на проведение операций со стороны регулятора. Данные меры обеспечит прозрачность, цельность и непрерывность представления истории отрасли, потенциальный потребитель или исследователь сможет найти любые данные, в том числе и об имевших место случаях нарушений со стороны управляющих компаний, а также о причинах отзыва лицензий у них.

К. Отменить обязательность публикаций в «Приложении к Вестнику ФСФР»

Вероятно, многие удивятся, что несмотря на то, что регулятором финансовых рынков вместо ФСФР России сейчас является Банк России и, соответственно, на смену «Вестнику ФСФР России» пришел «Вестник Банка России», тем не менее «Приложение к Вестнику ФСФР России» продолжает существовать и публиковать информацию о деятельности паевых фондов и управляющих компаний.

Например, на сайте управляющей компании «Атон-менеджмент» можно прочитать:

Информация, связанная с деятельностью управляющей компании ООО «УК «Атон-менеджмент», публикуется в «Приложении к Вестнику ФСФР», а также предоставляется по адресу: г. Москва, Овчинниковская набережная, д. 20, стр. 1, по телефону: + 7 (495) 510-15-15, или в сети Интернет по адресу: <http://www.am-aton.ru/>.

Представляется, что публикация Правил паевых инвестиционных фондов, изменений в Правила (включая изменения адресов, телефонов и

часов работы агентов), отчетности паевых фондов и управляющих компаний в бумажных изданиях в настоящее время стала уже анахронизмом. Ранее, когда число паевых фондов было более или менее обозримым, аналитики рынка паевых фондов могли работать с публикуемой управляющими компаниями отчетностью, однако сейчас отслеживание этих публикаций и внесение данных вручную в электронные таблицы или базы данных стало не под силу даже самым трудолюбивым аналитикам.

Что касается более массовых потребителей информации о паевых фондах, то они не имеют доступа к таким экзотическим изданиям, как «Приложение к Вестнику ФСФР» просто по определению. Между тем эти публикации осуществляются на платной основе, увеличивая издержки УК по управлению ПИФаами и не удовлетворяя никаких потребностей пайщиков или аналитиков.

По мнению представителей некоторых управляющих компаний, смысл публикаций в бумажных СМИ заключается в привычности этого способа донесения информации для судебных инстанций в случае каких-либо судебных споров. Таким образом, возникает вопрос, не может ли функции публикации и последующего удостоверения аутентичности текста взять на себя сайт Банка России, либо, как вариант, сайты саморегулируемых организаций.

7.2.2.3. Что изменить в надзоре и контроле со стороны Банка России

Потребителю финансовой услуги «ПИФ» необходим постоянный доступ к актуальной информации о стоимости пая, о существенных событиях, влияющих на финансовую и организационную стороны жизни управляющей компании, к финансовой и бухгалтерской отчетности управляющей компании, позволяющей оценить наличие или отсутствие у

компании операционных и иных видов рисков. Не все управляющие компании соблюдают требования к раскрытию информации. Это касается неполной или несвоевременной публикации данных, обязательных к раскрытию согласно действующему законодательству. В этой связи регулятору необходимо обеспечивать контроль за соблюдением всеми УК, не только крупными и дорожающими своей репутацией, но и мелкими и средними, установленных требований к раскрытию и предоставлению информации.

Представляется разумным следующее предложение: наряду с плановыми и внеплановыми проверками ввести «случайные проверки». Это не даст расслабиться тем компаниям, которые только что претерпели плановую проверку и могут чувствовать себя вольготно не менее года.

7.2.3. Рекомендации и предложения саморегулируемым организациям

7.2.3.1. Установить требование о раскрытии коэффициента оборачиваемости портфеля

Если инвестиционный фонд относится к разновидности активно управляемых фондов, то набор активов в портфеле такого фонда не остается неизменным какое-то более или менее продолжительное время, а напротив, достаточно часто меняется.оборот активов в портфеле фонда (мы говорим здесь, прежде всего, о ценных бумагах), измеренный за какой-то определенный период и выраженный в процентах, называется коэффициентом оборачиваемости активов или коэффициентом оборачиваемости портфеля.

Коэффициент оборачиваемости портфеля рассчитывается как отношение разделенной на два суммы всех операций по приобретению и

по продаже ценных бумаг в течение года к объему активов на конец периода.

Например, если сумма всех операций фонда по приобретению и по продаже ценных бумаг в течение года составила 50 млн. рублей, а размер активов фонда на конец года достиг 100 млн. рублей, то коэффициент оборачиваемости портфеля составит $(50 \text{ млн.} / 2) / 100 \text{ млн.} = 0,25$ или 25%.

Соответственно, если про какой-то фонд известно, что коэффициент оборачиваемости его портфеля равен 100%, то это означает, что в течение года объем сделок купли-продажи ценных бумаг превысил объем активов фонда. Таким образом, коэффициент оборачиваемости портфеля фонда, равный 100%, обычно интерпретируется так, что состав портфеля меняется полностью. Разумеется, это верно только в среднем. Если половина портфеля фонда в течение года неизменна, но при этом другая половина портфеля меняется каждый месяц, то коэффициент оборачиваемости будет больше 100%, хотя физически половина ценных бумаг фонда не покидала его портфеля.

Нужно заметить, что затраты на сделки с активами, составляющими фонд, покрываются за счет средств фонда, но не управляющей компании. Таким образом, активность управляющих фондом в совершении сделок, в проведении транзакций с активами, входящими в инвестиционный портфель фонда, приводит к росту затрат, но не обязательно к росту эффективности управления портфелем фонда.

В частности, ряд исследований, проведенных как зарубежными, так и российскими исследователями, показал, что чаще наблюдается обратная зависимость, то есть чем выше коэффициент оборачиваемости портфеля фонда, тем, как правило, ниже место фонда в рейтингах эффективности управления портфелем.

Даже если не соглашаться с этими наблюдениями, то, по крайней мере, полезно располагать данными по коэффициенту оборачиваемости

портфеля инвестиционных фондов, чтобы быть в состоянии интерпретировать эти данные тем или иным образом.

Если в практике стран, где история работы инвестфондов является более длительной, чем в России, раскрытие информации аналитическими службами (например, Morningstar, Lipper) является обычным делом, то в России подобную информацию можно найти лишь в трудах академической направленности.

В некоторых юрисдикциях раскрытие сведений о коэффициенте оборачиваемости портфеля уже стало обязательным. В частности, Securities and Exchange Board of India циркуляром от 18 марта 2016 г. № SEBI/HO/IMD/DF2/CIR/P/2016/42 установил, что в целях увеличения прозрачности и облегчения доступа к информации о взаимных фондах, взаимные фонды должны будут раскрывать ряд дополнительных сведений, в том числе коэффициент оборачиваемости портфеля.

Во многих странах коэффициент оборачиваемости портфеля взаимных фондов раскрывается в документе, называемом «Statement of Additional Information» (SAI), среди дополнительной информации о работе фонда.

7.2.3.2. Установить требование о раскрытии коэффициента удержания клиента

Одним из важнейших показателей работы управляющей компании при выборе паевого фонда представляется стабильность работы. Однако вопрос о том, что именно может доказательно свидетельствовать о стабильности работы управляющей компании, является зачастую дискуссионным.

Первое, на что обращает внимание потенциальный клиент, – это время работы компании. Казалось бы, чем дольше компания присутствует на рынке, тем больше оснований довериться ее опыту. Однако практика

покупки управляющей компании с последующей полной или значительной сменой старой команды заставляет с осторожностью относиться к параметру возраста компании без уточняющих сведений о том, менялся ли состав менеджмента.

Вместе с тем можно определять стабильность работы компании по так называемому коэффициенту удержания клиента (Customer Retention Rate или CRR), то есть по степени стабильности состава пайщиков паевых фондов под управлением этой компании. Особенно существенным фактором в оценке компании ее клиентами представляется поведение пайщиков в период кризиса, например, случаи, когда пайщики не гасят паи в период кризиса, а меняют их на паи более консервативных ПИФов под управлением той же УК, являются свидетельством положительной оценки компании со стороны клиентов.

В качестве формулы для расчета коэффициента удержания клиента часто предлагается следующая:

$$CRR = ((E-N)/S)*100$$

Где:

- (E) — количество клиентов на конец периода
- (N) — количество новых клиентов, приобретенных за период
- (S) — количество клиентов на начало периода

Предполагается, что если на начало периода в паевом фонде было 200 пайщиков (S), в течение периода фонд потерял 20 пайщиков, но привлек 40 новых (N), поэтому на конец периода в фонде 220 пайщиков (E). Используя формулу, получим: $((220-40)/200)*100=90$. Другими словами – коэффициент удержания клиентов в данном паевом фонде составляет 90%.

Однако, на наш взгляд, количество привлеченных клиентов в данном случае не должно иметь значения, что видно из примера с другим количеством привлеченных пайщиков (например, 50): $((230-$

$50)/200)*100=90$. Поэтому следует использовать новую переменную L – количество потерянных клиентов за период. Тогда формулу можно записать в более простой форме, а именно:

$$CRR = (S-L) / S * 100$$

Тогда наш пример будет выглядеть следующим образом:

$$((200-20)/200)*100=90.$$

Таким образом, раскрытие управляющими компаниями коэффициента удержания клиента по каждому паевому фонду под ее управлением может служить характеристикой стабильности работы компании и приниматься во внимание потенциальными клиентами при выборе управляющей компании.

7.2.3.3. Установить требование о раскрытии данных о «послужном списке» управляющих портфелем

Поскольку управление активами паевого фонда – это одна из разновидностей доверительного управления, полагаем целесообразным раскрывать данные о послужном списке управляющих, что рекомендуем СРО включать в свои стандарты раскрытия информации или рекомендации для управляющих компаний.

7.2.3.4. Что изменить в надзоре и контроле со стороны саморегулируемых организаций

Значительную роль в процессе роста эффективности защиты и просвещения потребителей финансовых услуг могут сыграть саморегулируемые организации (далее – СРО) в сфере финансовых рынков, чье существование в вышеозначенном статусе было законодательно закреплено в конце 2015 года и которые уже начали работу в 2016 году.

Специфика СРО заключается в постоянном взаимодействии с участниками отрасли. СРО, действующие на финансовых рынках, объединяют всех участников своего сегмента рынка и осуществляют с ними взаимодействие по широкому кругу вопросов на постоянной основе. Разумным представляется наделение таких СРО полномочиями по выработке стандартов раскрытия информации о финансовой услуге «ПИФ» и по контролю за их соблюдением.

Что касается существующих требований к раскрытию информации СРО о своих членах, они заключается в том, что СРО публикует на своем сайте в сети Интернет данные о членах СРО в реестре членов СРО, данных о проведенных проверках членов СРО, данных об организациях, вступивших и исключенных из СРО.

Существующая практика контроля за соблюдением требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов СРО за тем, каким образом управляющие компании раскрывают информацию на сайте ограничивается проверками, которые проводит СРО, регулярность которых (не чаще раза в год и не реже раза в пять лет) не позволяет обеспечить постоянный мониторинг качества и полноты раскрываемой информации.

Конструктивным представляется внедрение требований по созданию отдельного базового отраслевого стандарта, который бы содержал полный спектр требований к информации, раскрываемой членами СРО для своих клиентов, для Банка России, для СРО и иных лиц, в котором бы также были бы сформулированы механизмы надзора и мер дисциплинарного воздействия на организации, не соблюдающие требования данного стандарта.

При этом законодательно установлена обязательность утверждения саморегулируемыми организациями базового стандарта защиты прав и

интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций.

7.2.4. Рекомендации и предложения участникам рынка

Дополнительную пользу может оказать развитие разделов, предназначенных для начинающих инвесторов на сайтах управляющих компаний, СРО и информационно-аналитических организаций. Подобные разделы, носящие такие названия как «Азбука инвестора», «Начинающему инвестору» или иные, есть на сайтах далеко не всех компаний даже из числа крупных и тех, чьи продукты рассчитаны в первую очередь на массового частного инвестора. Учитывая недостаток в уровне финансовой грамотности у широких слоев населения и специфичность продукта «паевой инвестиционный фонд», требующего понимания основных механизмов его действия, наличие раздела на сайте, который мог бы помочь в этом, представляется очевидной.

Подобные разделы на сайтах СРО присутствуют, но нуждаются в расширении и углублении представленной в них информации, так как люди, обращающиеся в поисках информации к сайтам СРО, зачастую нуждаются не только в первичной информации о том, что такое управляющая компания, паевой фонд, комиссии/скидки/надбавки, какие существуют преимущества и риски при выборе такого способа инвестирования, но и в более углубленной, раскрывающей более сложные и актуальные понятия.

Как пример можно привести сайт «Национальной лиги управляющих», на котором размещен раздел FAQ (Frequently Asked Questions – часто задаваемые вопросы), содержащий определения основных терминов и понятий, но при этом не обновлявшийся с 2007 года и не раскрывающий такие важные для современного инвестора понятия как «Индивидуальный инвестиционный счет», возможность

дистанционного приобретения паев с помощью ЭЦП посредством сервиса «Госуслуги», такие новые категории ПИФов, как, например, фонды долгосрочных прямых инвестиций (хотя в этой категории «Российский фонд прямых инвестиций» под управлением «Управляющей компании РФПИ» остается единственным), и другие. На сайте Банка России подобный раздел отсутствует, есть лишь несколько разделов, посвященных часто задаваемым вопросам, связанным с некоторыми аспектами деятельности регулятора, но ни один из них не может служить целям раскрытия информации о том, что такое финансовый продукт «ПИФ», и каким образом осуществляется процесс инвестирования с помощью него.

7.3. Предложения по паспорту финансового продукта «ПИФ» (с проектами паспортов)

Как уже было сказано выше, в паспорте финансовой услуги ПИФ содержится основная информация о самой услуге (Раздел 1) со следующими данными:

- Номер Правил фонда и дата регистрации фонда – в целях идентификации фонда;
- Дата начала и окончания формирования фонда – в целях понимания того, как давно фонд существует;
- Наименования контрагентов фонда, а именно специализированного депозитария, специализированного регистратора и аудитора фонда: необходимая информация о том, где учитывается имущество, составляющее фонд, кто осуществляет ведение реестра паев фонда и кто проводит регулярные проверки фонда соответственно;

- График динамики стоимости пая в сравнении с соответствующим индексом за время работы паевого фонда, предназначенный для наглядной демонстрации результатов деятельности фонда за все время его существования;
- Минимальная сумма инвестирования, минимальная сумма повторного инвестирования – данные показатели описывают, какой объем средств необходим потенциальному и уже существующему клиенту управляющей компании для осуществления инвестиций в фонд;
- Сведения об издержках – данные о надбавках, скидках, вознаграждении УК, вознаграждении спецдепозитария, регистратора, аудитора, оценщика, а также расходы, подлежащие возмещению за счет имущества, составляющего фонд. Эти сведения позволят сравнить издержки в данном фонде и фондах-конкурентах, что позволит потенциальным пайщикам осуществлять более обоснованный выбор;
- Основные характеристики инвестиционной стратегии – данные о том, какие типы активов составляют структуру портфеля фонда, то есть какова аллокация данных активов в разрезе распределения по эмитентам, отраслям, регионам мира;
- Топ-5 эмитентов в составе фонда – данные о компаниях, в активы которых инвестирован наиболее существенный актив средств, составляющий преобладающий объем инвестиций фонда;
- ФИО управляющего фондом – информация о специалисте, осуществляющем процесс управления инвестиционным портфелем фонда;

- Доходность за установленные периоды – информация, позволяющая оценить историческую эффективность инвестиций на краткосрочном и долгосрочном горизонте.

Также в Разделе 1 паспорта финансовой услуги ПИФ представлены данные, информирующие клиента управляющей компании о рисках, возникающих при инвестировании в паевые инвестиционные фонды

Следующим разделом, содержащим информацию об услуге, является раздел, описывающий компанию-поставщика услуги (Раздел 2), в которую включены следующие данные:

- Номер и дата лицензии,
- ФИО руководителя компании,
- учредители,
- конечные владельцы компании,
- адрес,
- телефон,
- сайт,
- адрес страницы компании на сайте ЦБ,
- членство в СРО.

Все данные, представленные в данном разделе, необходимы как для целей оценки клиентом устойчивости и надёжности компании, так и для целей коммуникации клиента с организацией, которой клиент доверил свои средства.

Последний раздел паспорта финансовой услуги содержит информацию о том, каким образом может быть подана жалоба на ненадлежащее предоставление услуги или иное нарушение прав потребителя услуги, а именно: телефоны, почтовые и электронные адреса, а также адреса, куда можно обратиться лично, как компании-поставщика услуги, так и профильных ведомств (Банк России и Роспотребнадзор).

Возможная форма паспорта финансовой услуги приведена ниже.

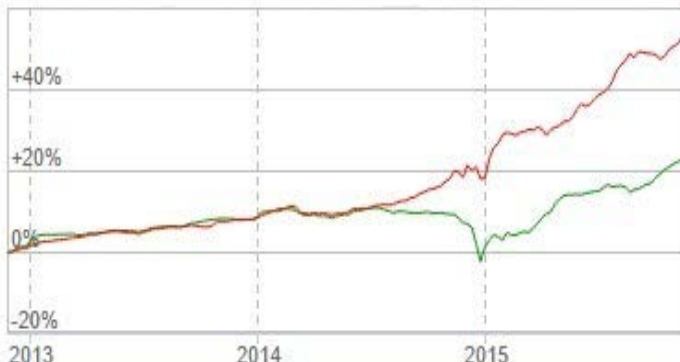
ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

(в соответствии с утвержденной Банком России формой)

РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О ПАЕВОМ ИНВЕСТИЦИОННОМ ФОНДЕ

Банк России предупреждает: стоимость инвестиционных паев может увеличиваться и уменьшаться, результаты инвестирования в прошлом не определяют доходы в будущем, государство не гарантирует доходность инвестиций в инвестиционные фонды. Прежде чем приобрести инвестиционный пай, следует внимательно ознакомиться с правилами доверительного управления ПИФ. Правилами доверительного управления ПИФ, находящимися под управлением ООО «Управляющая компания «Артек», предусмотрены надбавки к расчетной стоимости инвестиционных паев при их выдаче и скидки к расчетной стоимости паев при их погашении. Обращаем Ваше внимание на то, что взимание скидок и надбавок уменьшает доходность инвестиций в инвестиционные паи ПИФ.

1.1.	Наименование продукта:	Открытый паевой инвестиционный фонд облигаций «Артек Облигации»
1.3.	Дата начала формирования:	15.04.2003
1.4.	Дата окончания формирования:	30.04.2003
Минимальная сумма инвестирования		
1.5.	Через Управляющую компанию	1 000 рублей
1.6.	Через Агента фонда, за исключением агента ЗАО КБ «Ситибанк»	5 000 рублей
1.7.	Через Агента фонда ЗАО КБ «Ситибанк»	50 000 рублей
Минимальная сумма повторного инвестирования		
1.8.	Через Управляющую компанию	100 рублей
1.9.	Через Агента фонда, за исключением агента ЗАО КБ «Ситибанк»	1 000 рублей
1.10.	Через Агента фонда ЗАО КБ «Ситибанк»	5 000 рублей
Инфраструктура		
1.11.	Спецдепозитарий:	АО «АЛЬФА-БАНК»
1.12.	Спецрегистратор:	ЗАО «Компьютершер Регистратор»
1.13.	Аудитор:	ООО «Аудиторская компания «Мариллион»
Топ-5 эмитентов в составе фонда		
1.14.	Россия, 26212 (RUB)	13,4%
1.15.	Башнефть, 07 (RUB)	9,6%
1.16.	Россия, 26205 (RUB)	8,6%
1.17.	ХМАО, 34001 (RUB)	7,8%
1.18.	Полус Золото, БО-01 (RUB)	7,3%
1.19.	Основные характеристики инвестиционной стратегии	Классический рублевый облигационный фонд, инвестирующий в долговые бумаги, выпущенные российскими эмитентами. Консервативный подход к кредитному качеству ценных бумаг.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ПАЕВОМ ИНВЕСТИЦИОННОМ ФОНДЕ		
Сведения об издержках		
1.14.	Вознаграждение управляющей компании	1,5% (НДС не облагается) от среднегодовой стоимости чистых активов фонда
1.15.	Вознаграждение специализированного депозитария, регистратора и аудитора	Не более 1% (без учета НДС) от среднегодовой стоимости чистых активов фонда
1.16.	Максимальный размер расходов за счет имущества фонда	0,5% (без учета НДС) от среднегодовой стоимости чистых активов фонда
1.17.	Надбавка при приобретении паев (НДС не облагается) при сумме инвестирования менее 500 000 рублей	1,4%
1.18.	Надбавка при приобретении паев (НДС не облагается) при сумме инвестирования от 500 000 до 2 999 999,99 рублей	0,9%
1.19.	Скидка при погашении паев (НДС не облагается) при сроке владения менее или равном 183 календарным дням	1%
1.20.	Скидка при погашении паев (НДС не облагается) при сроке владения от 184 до 365 календарных дней включительно	0,5%
1.21.	Скидка при погашении паев (НДС не облагается) при сроке владения от 366 календарных дней и более	0%
1.22.	Управляющий фондом	Иванов Иван Иванович
1.23.	Стоимость пая на 20.04.2016, рублей	2 927,95
1.24.	Стоимость чистых активов на 20.04.2016, рублей	424 544 066,27
Доходность фонда за предшествующие периоды		
1.25.	Доходность фонда за 1 месяц	2,32%
1.26.	Доходность фонда за 3 месяца	5,65%
1.27.	Доходность фонда за 6 месяцев	20,16%
1.28.	Доходность фонда за 1 год	12,85%
1.29.	Доходность фонда за 3 года	23,58%
1.30.	График динамики стоимости пая в сравнении с индексом облигаций Ifx-Cbonds за время работы паевого фонда	

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О КОМПАНИИ

2.1.	Полное наименование:	ООО «Управляющая компания «Артек»
2.2.	ИНН/ОГРН:	7702172844/1027739003411
2.3.	Адрес:	123001, Российская Федерация, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 32, стр. 1.
2.4.	Тел:	8 (495) 783-4-783 для звонков из Москвы 8 (800) 200-28-28 для звонков из регионов
2.5.	Интернет-сайт:	http://www.uk-artek.ru/
2.6.	Руководитель:	Петров Петр Петрович
2.7.	С какой даты и на каком основании компания имеет право заниматься деятельностью по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами с 22.09.2008, на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, выданной ФСФР России без ограничения срок действия	
2.8.	Случаи приостановления/отзыва лицензий за последние 10 лет	
	отсутствуют	
2.9.	Текущие рейтинги компании:	А+: Очень высокий уровень надежности и качества услуг ("Эксперт РА") 5*: Наивысшие показатели качества управления по сравнению с рыночным бенчмарком (Investfunds)
2.10.	Компания является членом и обязана соблюдать стандарты следующих саморегулируемых организаций	
	Национальная лига управляющих	с 12.05.2016
2.11.	Учредители	ООО «Ромашка» (50%), ООО «Гвоздика» (50%)
2.12.	Конечные владельцы компании	Кузнецов Александр Павлович
Информация о компании на сайте Банка России:		
http://www.cbr.ru/asset/111222333		
Дополнительные сведения о компании:		
ООО «Управляющая компания «Артек» приняло решение досрочно расторгнуть договор оказания рейтинговых услуг с «Национальным Рейтинговым Агентством», в связи с чем рейтинг надежности ООО «Управляющая компания «Артек» был отозван		

РАЗДЕЛ 3. ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ ИЛИ ПРОБЛЕМА

Если у Вас есть вопросы или проблемы, пожалуйста, свяжитесь с нами:

По почте:	123001, Российская Федерация, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 32, стр. 1.
Лично:	123001, Российская Федерация, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 32, стр. 1. С 10:00 до 17:00 по рабочим дням
Заполнив форму на сайте:	www.uk-artek.ru/complaint
Телефон "горячей линии":	(495) 111-22-33 (Пн-Пт, 9:00-18:00)

В случае направления жалобы, для её скорейшего рассмотрения необходимо указывать максимально возможное количество фактических данных, например:

1. Где был заключен договор.
2. Номер и дата договора.
3. На какую сумму были приобретены пай.
4. Число приобретенных паев
5. Как именно, кем, при каких обстоятельствах Ваши права были нарушены.
6. Иные фактические данные.
7. При наличии, к жалобе желательно приложить **КОПИИ** подтверждающих документов

Контролирующие органы

Банк России:

По почте:		В Службу по защите прав инвесторов и миноритарных акционеров, 111000, г.Москва, ул.Неглинная, д.12
Заполнив форму на сайте:		http://www.cbr.ru/reception/complaint
Телефон для справок :		(495) 771-91-00 (Пн-Пт, 9:00-18:00)

Роспотребнадзор:

По почте:		127994, г.Москва, Вадковский пер.,д.18 стр.5 и 7
Заполнив форму на сайте:		http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php
Телефон для справок :		(499) 973-26-90 (Пн-Пт, 9:00-18:00)

Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд.

Глава 8. Негосударственные пенсионные фонды

Необходимо специально оговорить, что предложенные в рамках данного исследования рекомендации в области раскрытия информации для потребителей финансовых услуг, оказываемых НПФ, справедливы лишь для существующей модели функционирования пенсионной системы Российской Федерации.

Вместе с тем в настоящее время активно обсуждаются идеи перевода накопительного компонента пенсионной системы Российской Федерации в добровольный формат, вопрос внедрения стандартных пенсионных продуктов, введения системы индивидуального пенсионного капитала и другие. В случае внесения в законодательство Российской Федерации в области пенсионного обеспечения граждан столь радикальных изменений предложенные рекомендации необходимо будет скорректировать в соответствии с такими изменениями.

8.1. Анализ локальных и нормативных требований профессиональных объединений негосударственных пенсионных фондов по раскрытию информации потребителям финансовых услуг

8.1.1. Текущее состояние саморегулирования в пенсионной сфере

С момента принятия Федерального закона от 7 мая 1998 г. № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» (далее – Закон № 75-ФЗ) Некоммерческое партнерство «Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов» являлось единственным профессиональным объединением в области деятельности негосударственных пенсионных фондов (далее также – НПФ, фонды). выполняющим функции по саморегулированию.

В марте 2016 г. Некоммерческое партнерство «Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов» было преобразовано в Саморегулируемую организацию «Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов» (далее также – ассоциация, НАПФ) и зарегистрировано в Центральном банке Российской Федерации в соответствии с положениями Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка и о внесении изменений в статьи 2 и 6 Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 223-ФЗ).

В настоящее время НАПФ также является единственной официальной саморегулируемой организацией (СРО) на рынке НПФ, зарегистрированной в соответствии с положениями Закона № 223-ФЗ.

По информации, размещенной на сайте НАПФ, в соответствии с официальным статусом СРО НАПФ будет осуществлять функции контроля, проверок и надзора за соблюдением всеми ее членами законодательных требований, а также базовых и внутренних стандартов профессиональной деятельности, которые разрабатываются НАПФ в соответствии с действующим законодательством³⁵.

Отмечается, что статус СРО позволит НАПФ осуществлять более качественный анализ системных рисков, возникающих в работе НПФ, повысить эффективность регулирования и надзора на финансовом рынке, а также снизить административную нагрузку на субъекты рынка.

В то же время в марте 2016 г. ряд появилась информация о создании рядом крупных НПФ еще одной ассоциации НПФ (АНПФ)³⁶. Основная цель данной организации – создание благоприятных условий для деятельности НПФ в интересах участников рынка негосударственного

³⁵ <http://napf.ru/100216>

³⁶ <http://pensionreform.ru/109879>

пенсионного обеспечения (далее также – НПО) и обязательного пенсионного страхования (далее также – ОПС). Минюст России зарегистрировал АНПФ 30 мая 2016 г.

С учетом того, что АНПФ находится еще в процессе становления, у нее пока отсутствуют действующие стандарты. По состоянию на конец мая 2016 г. у АНПФ также отсутствовал официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

8.1.2. Стандарты НАПФ

В рамках функций по саморегулированию деятельности НПФ разработаны следующие стандарты НАПФ по раскрытию НПФ информации для потребителей услуг НПФ о деятельности НПФ на своем официальном сайте в сети «Интернет»:

- стандарт «Система стандартизации НАПФ. Раскрытие, предоставление и распространение информации (СТО НАПФ 3.0-2009)» (далее – стандарт НАПФ 3.0-2009);

- стандарт «Система стандартизации НАПФ. Требования к сайту фонда в сети Интернет (СТО НАПФ 3.0-2009)» (далее – стандарт НАПФ 3.1-2009).

8.1.2.1. Стандарт НАПФ 3.0-2009

Стандартом НАПФ 3.0-2009 устанавливаются требования к раскрытию, предоставлению и распространению информации фондами – членами НАПФ в процессе осуществления фондами деятельности по НПО и ОПС.

Данный стандарт разработан в соответствии с Законом № 75-ФЗ. В частности, стандарт НАПФ 3.0-2009 включает в себя следующие основные разделы:

1. Область применения.

2. Нормативные ссылки.
3. Термины и определения.
4. Принципы раскрытия информации.
5. Информация о фонде, подлежащая раскрытию.
6. Способы раскрытия информации.
7. Информация, предоставляемая по требованию заинтересованных лиц.
8. Требования к содержанию распространяемой, предоставляемой или раскрываемой информации.
9. Библиография.

Стандартом НАПФ 3.0-2009 предусматривается, что его положения обязательны для применения всеми фондами-членами НАПФ, за исключением пунктов специально отмеченных как рекомендуемые.

В рамках указанного стандарта НАПФ выделяются следующие принципы раскрытия, предоставления и распространения информации:

регулярность и своевременность (подразумевает, что фонд должен раскрывать информацию регулярно и в установленные сроки путем использования средств информирования, имеющихся в распоряжении фонда, а также, что фонд должен информировать заинтересованных потребителей о существенных событиях и фактах, влияющих на их финансово-хозяйственную деятельность и (или) затрагивающих их иные интересы с учетом понимания того, что информация обладает ценностью для ее адресатов только при условии ее своевременности);

доступность информации (подразумевает, что фонд должен использовать способы раскрытия, предоставления и распространения информации о своей деятельности, обеспечивающие: свободный (получатель информации не должен обосновывать необходимость получения информации), необременительный (способы и методы получения информации должны быть широко используемыми,

ориентированными на массового потребителя информации) и неизбирательный (потребители информации, имеющие равные права на получение той или иной информации, должны получать доступ к ее использованию в равных объемах) доступ потребителей к раскрываемой и распространяемой информации);

полнота и достоверность информации о фонде (подразумевает, что фонд должен раскрывать и предоставлять всем потребителям информацию, соответствующую действительности, не уклоняясь при этом от раскрытия негативной информации о себе, в объеме, позволяющем сформировать представление о результатах своей деятельности).

Следует отметить, что раздел 5 стандарта НАПФ 3.0-2009 «Информация о фонде, подлежащая раскрытию» дублирует положения Закона № 75-ФЗ в части ряда сведений о деятельности фонда, подлежащих раскрытию НПФ в порядке и сроки, которые установлены Банком России, на сайте фонда (статья 35.1 Закона № 75-ФЗ), за исключением пункта 5.6 раздела 5 указанного стандарта, являющегося рекомендуемым.

В соответствии с указанным пунктом раздела 5 стандарта НАПФ 3.0-2009 при необходимости фонд дополнительно может раскрывать информацию, касающуюся общих сведений о фонде, включая информацию об истории возникновения и развития фонда, сведений о руководстве фонда, сведений о присвоенных фонду рейтингах надежности и других рейтингах. Также фонд может размещать на своем сайте локальные нормативные документы фонда.

Необходимо отметить, что положения подпункта 5.6.1 пункта 5.6 раздела 5 стандарта НАПФ 3.0-2009 в части информации о руководстве фонда (членах совета фонда, исполнительном директоре (президенте), членах коллегиального исполнительного органа) и о составе попечительского совета и ревизионной комиссии фонда дублируют положения подпункта 5.6.4 пункта 5.6 раздела 5 указанного стандарта.

Положения пункта 7.1 раздела 7 стандарта НАПФ 3.0-2009 в части информации, предоставляемой по требованию застрахованных лиц, дублируют положения статьи 35.2 Закона № 75-ФЗ.

Положения раздела 8 «Требования к содержанию распространяемой, предоставляемой или раскрываемой информации» стандарта НАПФ 3.0-2009 во многом схожи с положениями статьи 35.3 Закона № 75-ФЗ.

Таким образом, проанализировав стандарт НАПФ 3.0-2009 можно сделать вывод о том, что данный документ является рамочным, практически дублирующим положения Закона № 75-ФЗ.

8.1.2.2. Получение информации о НПФ потребителем финансовых услуг через НАПФ

В соответствии с пунктом 7.3. стандарта НАПФ 3.0-2009, для целей, определенных указанным стандартом, без предварительного согласия члена ассоциации, НАПФ предоставляет третьим лицам следующую информация о нем:

- 1) место нахождения члена ассоциации, его почтовый адрес, телефон, факс, электронный почтовый адрес;
- 2) дата государственной регистрации и регистрационный номер члена ассоциации;
- 3) фамилия, имя, отчество руководства членов ассоциации;
- 4) вид лицензии, выданной члену ассоциации, орган, выдавший лицензию, номер, дату, срок и другие существенные условия, указанные в лицензии;
- 5) информацию о деятельности фондов – членов НАПФ, раскрываемую ими для ассоциации, в форме отчетов в соответствии с уставом и иными документами НАПФ;

6) выписки из реестров фондов и организаций, которые по договорам с фондами осуществляют ведение пенсионных счетов, являющихся ее членами;

7) сведения о фондах – членах НАПФ, принявших решение о приостановлении привлечения новых застрахованных лиц по ОПС;

8) сведения о примененных к фонду уполномоченным федеральным органом запрете проведения всех или части операций, или иных мерах ответственности, установленных федеральными законами, а также о примененных к фонду мерах ответственности, установленных уставом и иными документами НАПФ.

Для целей подтверждения того, что указанная информация действительно может быть предоставлена НАПФ по запросу потенциального потребителя услуг НПФ, в рамках нашего исследования был совершен звонок в ассоциацию, а затем направлен соответствующий запрос в отношении определенного фонда, являющегося членом ассоциации (далее – фонд X).

При первичном звонке в ассоциацию (со ссылкой на положения стандарта НАПФ 3.0-2009) участник исследования сообщил, что обращается за информацией в НАПФ потому, что для него проблематично найти на сайте самого фонда X всю интересующую информацию о фонде, виды которой представлены в стандарте НАПФ 3.0-2009 как обязательные к предоставлению ассоциацией третьим лицам.

Сотрудник НАПФ, в свою очередь, сообщил, что такая информация может быть предоставлена только при поступлении соответствующего запроса на электронный адрес НАПФ. В то же время ответ на направленный на электронный адрес ассоциации запрос поступил на следующий день после его направления и содержал практически всю необходимую информацию.

8.1.2.3. Стандарт НАПФ 3.1-2009

Данный стандарт устанавливает общие требования к структуре, содержанию и оформлению размещенных в сети «Интернет» сайтов фондов – членов НАПФ.

Указанным стандартом также определяется, что его положения обязательны для применения всеми фондами-членами НАПФ, за исключением пунктов специально отмеченных как рекомендуемые.

В рамках стандарта НАПФ 3.1-2009 предусматривается, что проектирование и эксплуатация сайта фонда в сети «Интернет» должны осуществляться, исходя из следующих принципов:

- открытости и доступности информации о деятельности фонда;
- ориентации на действительные информационные потребности вкладчиков, участников, застрахованных лиц и потенциальных клиентов фонда, концентрированности на наиболее важных проблемах развития пенсионной системы России;
- использования при построении сайта современных достижений в области информационных технологий;
- корректности работы сайта – правильного отображения во всех распространенных веб-браузерах (сохранение правильного форматирования сайта, отображение графики), возможность использования сайта пользователями с различными веб-браузерами;
- обеспечения информационной безопасности фонда, а также высокого уровня защиты размещенных на сайте персональных данных потребителей информации.

В соответствии со Стандартом НАПФ 3.1-2009 сайт фонда должен обеспечивать:

- формирование положительного образа фонда и системы негосударственного пенсионного обеспечения в целом;
- информационную поддержку согласованных действий фондов-членов НАПФ в реализации единой социально-экономической и информационной политики;
- реализацию прав потребителей информации на доступ к объективной и достоверной информации, подлежащей раскрытию и распространению фондом;
- эффективный доступ пользователей с различной подготовкой к содержанию разделов и рубрик интернет-сайта;
- соответствие оформления сайта логике восприятия и поиска информации;
- корректное отображение информации и структуры интернет-сайта в различных программах просмотра и на мониторах с различным разрешением;
- при использовании ссылок на документы в формате PDF (Portable Document Format) явное указание на то, что будет открываться PDF-файл;
- сайт не должен содержать речевых, орфографических, грамматических и семантических ошибок.

В качестве рекомендаций в рамках указанного стандарта предлагается при проектировании и разработке сайта фонда придерживаться в том числе следующих правил:

- оформление (дизайн) сайта должен быть интуитивно понятным для навигации и поиска необходимой информации;
- контент (содержимое) сайта должен обеспечивать легкое восприятие (текст должен быть структурирован – содержать

заголовки, подзаголовки, списки; наиболее важные фрагменты текста должны быть выделены жирным, курсивом и т.д.).

Разделом 7 стандарта НАПФ 3.1-2009 устанавливаются требования к размещению раскрываемой фондом информации, среди которых можно выделить требование о том, что информация о формировании имущества для обеспечения уставной деятельности и распределении дохода от размещения пенсионных резервов и инвестирования пенсионных накоплений, должна обновляться не реже одного раза в год (по итогам истекшего года).

Разделами 9 и 10 стандарта НАПФ 3.1-2009 также предусмотрено, что при использовании сайта фонда для обмена информацией с вкладчиками, участниками и застрахованными лицами (заключение пенсионных договоров и договоров об ОПС, ознакомление вкладчиков, участников и застрахованных лиц с состоянием их пенсионных счетов и другие подобные операции) должны быть приняты необходимые меры по защите персональной информации вкладчиков, участников и застрахованных лиц и информации, отнесенной Законом № 75-ФЗ к конфиденциальной информации фонда.

Кроме того, предусматривается, что фонды обязаны крайне осмотрительно относиться к размещению на своих сайтах рекламной информации других организаций, соблюдая принцип ее уместности рядом с размещенной информацией о фонде и пенсионном обеспечении и исходя из общих требований НАПФ. При этом в рамках стандарта НАПФ 3.1-2009 фондам – участникам НАПФ запрещается размещать на своих сайтах рекламную и другую информацию, которая воспринимается оскорбительной для общественного мнения, имеет сексуальную направленность и связана с пропагандой расовой ненависти, давать комментарии по поводу различия/превосходства полов, дискредитирующие заявления или иные материалы с оскорбительными

высказываниями по поводу чьего-либо возраста, сексуальной ориентации, религиозных или политических убеждений, национального происхождения или недееспособности.

Проанализировав указанный стандарт, можно отметить, что им устанавливаются достаточно детальные требования к информации, размещаемой на сайте фонда, но вопрос полноты такой информации остается по-прежнему открытым.

Обращаем внимание, что стандарт НАПФ 3.1-2009 не учитывает положений Закона № 75-ФЗ в редакции Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 410-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О негосударственных пенсионных фондах» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 410-ФЗ). В частности, в рамках указанного стандарта используется только понятие «имущество, предназначенное для обеспечения уставной деятельности фонда», что справедливо только для фондов, являющихся некоммерческими организациями. К фондам, являющимся акционерными обществами, применяется понятие «собственные средства». В этой связи можно сделать вывод о том, что данный стандарт не адаптирован для фондов, являющихся акционерными обществами.

8.2. Рекомендации и предложения по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики раскрытия информации потребителям финансовых услуг, оказываемых НПФ

Проанализировав текущие законодательные, регуляторные и требования СРО в отношении раскрытия информации НПФ потребителям их услуг, можно сделать вывод о том, что НПФ раскрывают достаточно большой массив сведений как о себе, так и об услугах, оказываемых потребителям.

В соответствии со статьей 35.1 Закона № 75-ФЗ каждый НПФ должен раскрывать в порядке и сроки, которые установлены Банком России, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат этому фонду, целый ряд сведений, включая:

- наименование и номер лицензии фонда,
- фирменное наименование управляющей компании (управляющих компаний), специализированного депозитария фонда и номера их лицензий;
- место нахождения фонда и его обособленных подразделений;
- бухгалтерскую (финансовую) отчетность фонда, аудиторское и актуарное заключения;
- структуру и состав акционеров;
- результаты инвестирования пенсионных резервов и пенсионных накоплений;
- размер дохода от размещения пенсионных резервов, направляемого на формирование страхового резерва фонда;
- количество вкладчиков и участников фонда, а также участников фонда, получающих негосударственную пенсию;
- количество застрахованных лиц, осуществляющих формирование своих пенсионных накоплений в фонде;
- размер пенсионных резервов фонда и пенсионных накоплений;
- пенсионные правила, а в случае осуществления деятельности по обязательному пенсионному страхованию - страховые правила, и др.

В дополнение к раскрываемой информации, в соответствии со статьей 35.2 Закона № 75-ФЗ фонд обязан предоставить всем заинтересованным

лицам по их требованию по месту нахождения фонда и его обособленных подразделений следующую информацию:

- всю информацию, раскрываемую фондом в соответствии с требованиями закона (см. выше), а также пенсионными и страховыми правилами фонда;
- устав фонда,
- формы договоров негосударственного пенсионного обеспечения по каждой пенсионной схеме;
- форму договора об обязательном пенсионном страховании, а также других документов, используемых застрахованным лицом при выборе НПФ в качестве страховщика по ОПС (заявление застрахованного лица о переходе, заявление застрахованного лица о досрочном переходе, уведомление о замене).

Таким образом, существующие законодательные и регуляторные требования, а также требования стандартов НАПФ достаточно широко определяют перечень необходимой к раскрытию фондами информации. Однако в рамках существующего подхода фондов к раскрытию такой информации потенциальному потребителю услуг фондов не всегда представляется возможным полноценно оценить и проанализировать раскрываемую информацию, позволяющую сделать правильный выбор того или иного продукта, предлагаемого НПФ.

В этой связи предлагается ряд рекомендаций, направленных на повышение доступности и транспарентности информации для потребителей услуг НПФ, которые можно разделить на следующие блоки:

- ✓ рекомендации, направленные на совершенствование законодательных требований в области раскрытия информации НПФ для потребителей их услуг;

- ✓ рекомендации, направленные на совершенствование требований нормативных актов Банка России в области раскрытия информации НПФ для потребителей их услуг, а также практики раскрытия информации о деятельности НПФ непосредственно Банком России;
- ✓ рекомендации, направленные на совершенствование требований актов НАПФ в области раскрытия информации НПФ для потребителей их услуг;

8.2.1. Совершенствование законодательных требований в области раскрытия информации о НПФ для потребителей финансовых услуг

В части совершенствования законодательных требований в области раскрытия информации предлагается рассмотреть возможность уточнения положений Закона № 75-ФЗ, направленных на расширение видов информации, подлежащей раскрытию НПФ на своих сайтах в сети «Интернет».

А. Предлагается дополнить статью 35.1 Закона 75-ФЗ требованием о необходимости раскрытия на сайтах фондов в сети «Интернет» информации о возможных инвестиционных потерях при смене страховщика по ОПС, а также при расторжении договора НПО.

Поскольку действующий порядок перехода застрахованных лиц из фонда в фонд или в Пенсионный фонд Российской Федерации (ПФР) предусматривает возможность потери инвестиционного дохода и (или) части средств пенсионных накоплений, а договоры НПО зачастую предусматривают удержание части инвестиционного дохода и (или) пенсионных резервов при расторжении таких договоров с фондом, то у застрахованных лиц и участников появляется потребность в принятии более осмысленного решения о смене страховщика по ОПС или о расторжении с фондом договора НПО.

В связи с этим представляется необходимым обязать фонды вести активную разъяснительную политику о возможных инвестиционных потерях при смене страховщика по ОПС и при расторжении договора НПО, и соответствующую норму ввести непосредственно на уровне законодательства.

При этом объем информации о возможных инвестиционных потерях при смене страховщика по ОПС или при расторжении договора НПО может быть установлен актом Банка России.

Б. Полезным для потребителей услуг, оказываемых НПФ, будет также дополнение статьи 35.1 Закона 75-ФЗ таким видом информации, подлежащей раскрытию фондами на своих сайтах в сети «Интернет», как сведения о наличии или отсутствии претензий к НПФ у регулятора (Банка России), содержащие информацию о всех допущенных фондом нарушениях, повлекших за собой предписания Банка России. Формат такой информации опять же может быть установлен актом Банка России.

В. Положениями статьи 35.1 Закона № 75-ФЗ предусматривается, что фонд обязан раскрывать на своем сайте в сети «Интернет» информацию о количестве вкладчиков и участников фонда, а также участников фонда, получающих из фонда негосударственную пенсию. Данная информация позволяет оценить не только масштаб деятельности фонда на стадии формирования пенсионных резервов, но и на стадии выплаты негосударственных пенсий.

В то же время в части ОПС положениями указанной статьи устанавливается лишь требование о раскрытии фондами информации о количестве застрахованных лиц, осуществляющих формирование своих пенсионных накоплений в фонде. Требования же о раскрытии фондом информации о количестве застрахованных лиц, получающих накопительную пенсию в фонде, не устанавливается. Предлагается дополнить статью 35.1 Закона № 75-ФЗ соответствующей нормой.

8.2.2. Совершенствование требований нормативных актов Банка России в области раскрытия информации о НПФ для потребителей финансовых услуг

А. Пунктом 1 статьи 35.1 Закона № 75-ФЗ предусмотрено, что фонд раскрывает информацию на своем сайте в порядке и сроки, установленные Банком России. Вместе с тем в настоящее время соответствующего акта Банка России не принято. В целях установления единых сроков по раскрытию информации на сайтах фондов полагаем необходимым принятие такого акта Банка России.

При этом пункт 6 статьи 35.1 Закона № 75-ФЗ предусматривает, что Банк России устанавливает дополнительные требования к объему раскрываемой фондами информации о своей деятельности. Таким образом, будущий нормативный акт Банка России может регулировать не только порядок и сроки раскрытия информации, но и ее объем.

Б. На уровне Закона № 75-ФЗ (статья 35.1) установлено, что информация о результатах инвестирования пенсионных накоплений и пенсионных резервов относится к видам информации, подлежащей обязательному раскрытию фондами на своих сайтах в сети «Интернет». При этом требований к формату и содержанию такой раскрываемой информации не установлено. Таким образом, остается неясным, за какие отчетные периоды фонды должны размещать информацию о результатах инвестирования средств пенсионных накоплений и пенсионных резервов.

Необходима детализация соответствующих требований на уровне акта Банка России. В частности, представляется целесообразным установить, что- фонды должны раскрывать информацию о результатах инвестирования средств пенсионных накоплений и пенсионных резервов:

а) в динамике (за достаточно длительный срок, например, за последние 5-10 лет работы, а не только за последний отчетный год);

б) с обязательной детализацией: в каком общем размере получен доход от инвестирования, какая его часть была направлена на финансирование установленных расходов, какая сумма была начислена на счета, какая сумма была отчислена в собственные средства НПФ;

в) в относительных показателях (в процентах годовых), чтобы упростить восприятие такой информации потребителями услуг НПФ и обеспечить ее сопоставимость между разными фондами, а также сравнимость инвестиционных результатов с макроэкономическими показателями, например, с инфляцией, за аналогичные периоды (5-10 лет).

В. В рамках указанного нормативного акта Банка России может быть установлено требование о необходимости размещать в динамике (опять же за последние 5-10 лет, по усмотрению Банка России) такие показатели как размер пенсионных накоплений и пенсионных резервов, размер собственных средств (для фондов, являющихся акционерными обществами) и размер имущества, предназначенного для обеспечения уставной деятельности фонда (для фондов, являющихся некоммерческими организациями), количество застрахованных лиц, вкладчиков и участников фонда, с детализацией по стадиям (накопление или выплаты).

Г. В рамках указанного нормативного акта Банка России целесообразно установить требования к информации о возможных инвестиционных потерях при смене страховщика по ОПС, а также при расторжении договора НПО (в случае отнесения в рамках Закона № 75-ФЗ такой информации к видам информации, подлежащей обязательному раскрытию фондами на своих сайтах в сети «Интернет», см. раздел 8.2.1).

В частности, следует ввести требование о размещении информации о возможных инвестиционных потерях в простой и понятной для потребителей услуг НПФ форме, в том числе в единообразном формате, поскольку любая сложно воспринимаемая информация вызывает негативные эмоции у потребителей такой информации и нежелание разбираться в ней.

Д В части раскрытия сведений о конечных бенефициарах фонда, позволяющих потребителю услуг, оказываемых НПФ, в той или иной мере оценить надежность выбираемого фонда, следует заметить, что регулятором уже проведена необходимая работа.

Указанием Банка России от 26.01.2016 № 3946-У (зарегистрировано в Минюсте России 24.02.2016, вступило в силу с 21.03.2016) внесены изменения в Положение Банка России от 24.11.2014 № 441-П «Об оценке соответствия деятельности негосударственного пенсионного фонда требованиям к участию в системе гарантирования прав застрахованных лиц» (далее – положение № 441-П), предусматривающие, что к показателям, отражающим раскрытие информации о фонде, в том числе о его деятельности и о лицах, владеющих акциями фонда, и о физических лицах, которые прямо или косвенно осуществляют контроль за юридическими лицами, являющимися акционерами фонда, относятся:

- наличие на сайте фонда в сети «Интернет» доступной для ознакомления заинтересованных лиц информации о конечных владельцах фонда (физические лица, публичные хозяйственные общества, которые, в конечном счете, прямо или косвенно (через третьих лиц) владеют (имеют преобладающее (более 25 процентов) участие в капитале) фондом либо имеют возможность контролировать действия фонда), обновляемой не позднее 10

рабочих дней с даты изменения указанной информации, включающей следующие сведения:

- сведения, позволяющие идентифицировать конечного владельца фонда;
- доля акций, контролируемых конечным владельцем фонда, в уставном капитале (отдельно по номинальной стоимости и в процентах от величины уставного капитала);
- описание обстоятельств (оснований), в соответствии с которыми лицо признано конечным владельцем фонда.

Таким образом, для фондов, осуществляющих деятельность по ОПС, требования о раскрытии сведений о конечных бенефициарах установлены на уровне акта Банка России. Все НПФ, осуществляющие деятельность по ОПС, являются акционерными обществами.

При этом остается открытым вопрос об установлении подобных требований для фондов, являющихся некоммерческими организациями, в силу неопределенности самого понятия «бенефициар» применительно к некоммерческой организации. Но в данном случае следует принимать во внимание, что в соответствии с положениями Закона № 410-ФЗ в срок до 1 января 2019 г. все фонды, являющиеся некоммерческими организациями и не осуществляющие деятельности в качестве страховщика по ОПС, подлежат преобразованию в акционерные пенсионные фонды или ликвидации.

В этой связи, возможно, регулятором не будут до указанной даты разрабатываться отдельные требования о раскрытии информации о конечных бенефициарах для фондов, являющихся некоммерческими организациями, а после наступления указанной даты требования о раскрытии информации о конечных бенефициарах фонда, установленные положением № 441-П, могут быть распространены на фонды,

преобразованные в акционерные общества, но не осуществляющие деятельность в качестве страховщика по ОПС.

Е. В части раскрытия информации о руководстве НПФ (генеральный директор, высшие менеджеры, члены совета директоров).

НПФ, являющиеся акционерными обществами, подпадают под действие Положения Банка России от 30.12.2014 № 454-П «О раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг» (далее – положение № 454-П).

В соответствии с подпунктом 12.7.2 положения № 454-П в форме сообщений о существенных фактах подлежат раскрытию сведения о проведении заседания совета директоров (наблюдательного совета) эмитента и его повестке дня, а также о следующих принятых советом директоров (наблюдательным советом) эмитента решениях:

- об избрании (переизбрании) председателя совета директоров (наблюдательного совета) эмитента, а в случае его отсутствия – о члене совета директоров (наблюдательного совета) эмитента, осуществляющем функции председателя совета директоров (наблюдательного совета) эмитента;
- об образовании исполнительного органа эмитента и о досрочном прекращении (приостановлении) его полномочий.

Пунктом 2.2 положения № 454-П устанавливается, что в случаях, когда в соответствии с указанным положением эмитент обязан опубликовать информацию в информационном ресурсе, обновляемом в режиме реального времени и предоставляемом информационным агентством (далее – лента новостей), такое опубликование должно осуществляться в ленте новостей хотя бы одного из информационных агентств, которые в установленном порядке уполномочены на проведение

действий по раскрытию информации о ценных бумагах и об иных финансовых инструментах.

Главой 13 положения № 454-П, в свою очередь, устанавливается порядок раскрытия информации в форме сообщения о существенном факте.

В частности, предусматривается, что раскрытие информации в форме сообщения о существенном факте должно осуществляться путем опубликования сообщения о существенном факте в следующие сроки с момента наступления существенного факта:

- в ленте новостей – не позднее одного дня;
- на странице в сети «Интернет» – не позднее двух дней.

Текст сообщения о существенном факте должен быть доступен на странице в сети «Интернет» в течение не менее 12 месяцев с даты истечения срока, установленного положением № 454-П для его опубликования в сети «Интернет», а если он опубликован в сети «Интернет» после истечения такого срока – с даты его опубликования в сети «Интернет».

Такой подход, безусловно, не может представляться удобным для потребителей финансовых услуг НПФ, поскольку поиск информации об избрании (переизбрании) председателя совета директоров (наблюдательного совета) эмитента, а также об образовании исполнительного органа эмитента и о досрочном прекращении (приостановлении) его полномочий в ленте новостей на сайте фонда или информационных агентств, вероятнее всего, будет занимать большое количество времени и окажется весьма трудоемким для потребителей финансовых услуг фондов. Это может оттолкнуть потенциального потребителя.

Информация же о высших менеджерах фонда вовсе может не раскрываться, если они не входят в состав коллегиального исполнительного органа фонда.

Важно обратить внимание, что для фондов, являющихся некоммерческими организациями вообще отсутствуют требования о раскрытии подобного рода информации, но здесь также следует помнить о том, что фонды в такой организационно-правовой форме смогут существовать лишь до 1 января 2019 года.

Предлагаем дополнить виды информации, подлежащей обязательному раскрытию фондами на своих сайтах в сети «Интернет» (статья 35.1 Закона № 75-ФЗ), информацией о руководстве НПФ (генеральный директор, высшие менеджеры, члены совета директоров), а требования к формату и объёму такой информации определить на уровне нормативного акта Банка России.

Для большего удобства потребителей финансовых услуг НПФ возможно установить требование о размещении данной информации в самостоятельном разделе на сайте фонда, а не только в ленте новостей, но это можно отнести в состав требований, устанавливаемых актами СРО фондов.

Ж. В отдельный блок рекомендаций можно выделить рекомендации по пересмотру и уточнению информации, раскрываемой на сайте Банка России.

Принимая во внимание, что соответствии с пунктом 5 статьи 35.1 Закона № 75-ФЗ Банк России обеспечивает раскрытие информации и создание общедоступной системы раскрытия информации о деятельности фондов, управляющих компаний и специализированных депозитариев, а также о регулировании указанных видов деятельности, потенциальный клиент НПФ может также обращаться к официальному сайту Банка

России, на котором размещаются достаточно большие объёмы информации о деятельности фондов.

Поскольку информация на сайте Банка России размещается в отношении всех фондов, имеющих соответствующую лицензию, то потенциальный потребитель услуг фонда в принципе может получить сравнительные данные о деятельности того или иного фонда.

Для реализации такой возможности потребителями финансовых услуг полагаем целесообразным разместить на сайте Банка России так называемую «Карточку НПФ», в которой будет содержаться вся необходимая информация о деятельности фондов,

Учитывая, что в целом потребители финансовых услуг занимают довольно пассивную позицию в отношении поиска и агрегирования необходимой им информации о фондах из разных источников, полагаем целесообразным рассмотреть возможность сравнения показателей деятельности фондов посредством установления опции на сайте Банка России «Добавить к сравнению НПФ». Технически между собой могут сравниваться «Карточки НПФ», которые будут иметь одинаковые параметры.

Данный подход позволит потребителям услуг фондов затрачивать оптимальное количество времени на получение необходимого объема информации о фонде, позволяющей сделать более менее осмысленный выбор того или иного фонда. Кроме того, достоверность такой информации будет дополнительно гарантироваться Банком России, поскольку будет размещаться на его сайте в сети «Интернет».

В настоящее время на сайте Банка России в сети «Интернет» в подразделе «Справочник участников финансового рынка» раздела «Финансовые рынки» можно посредством введения в строку поиска наименования, ИНН или ОГРН интересующего фонда о получить общую информацию о нем (адрес, телефон, сайт, информация о лицензии). В связи

с этим полагаем возможным внедрение «Карточки НПФ» на сайте Банка России в рамках указанного подраздела.

8.2.3. Рекомендации для СРО в области раскрытия информации потребителям услуг НПФ

В части рекомендаций для СРО в области раскрытия информации НПФ для потребителей их услуг полагаем необходимым осуществить адаптацию действующих стандартов НАПФ для НПФ, являющихся акционерными обществами.

Также целесообразно по итогам внесения изменений в законодательство и акты Банка России, направленных на совершенствование раскрытия информации об НПФ для потребителей их услуг, рассмотреть возможность доработки стандартов НАПФ на предмет установления дополнительных требований к формату и объему информации, раскрываемой на сайтах НПФ.

В отношении раскрытия информации об инвестиционной политике НПФ следует отметить, что законодательство не обязывает НПФ принимать формализованные документы под названием «инвестиционная политика» или «инвестиционная стратегия», поэтому вряд ли можно обязать НПФ актами регулятора раскрывать соответствующие сведения. Между тем включить такие рекомендации в стандарты СРО (с отдельным указанием инвестиционной политики по ОПС и по НПО) представляется вполне возможным, и эта информация была бы полезна ответственным клиентам НПФ.

Что касается предложений о введении обязанности раскрывать состав и структуру инвестиционных портфелей НПФ, то они не были поддержаны большинством экспертов как не представляющие значительной ценности для клиентов НПФ. На длительном временном горизонте сотрудничества НПФ с вкладчиком/участником или с застрахованным лицом состав

инвестиционного портфеля может многократно меняться, поэтому его состояние на определенный момент малоинформативно.

8.3. Предложения по паспортам финансовых услуг, оказываемых НПФ (с проектами паспортов)

В целях упрощения восприятия информации потребителями финансовых услуг о продуктах НПФ полагаем целесообразным внедрить:

- паспорт финансовой услуги, оказываемой негосударственным пенсионным фондов в рамках деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению (далее – ПФУ «НПО»);
- паспорт финансовой услуги, оказываемой негосударственным пенсионным фондов в рамках деятельности по обязательному пенсионному страхованию (далее – ПФУ «ОПС»).

В рамках таких паспортов предлагается установить стандартизированную для всех фондов форму предоставления информации потребителям их услуг, содержащую основные условия предоставления той или иной услуги НПФ (НПО или ОПС).

По нашему мнению, представляется оптимальным паспорт финансовой услуги, содержащий следующие основные информационные блоки:

1. Информация о предлагаемой финансовой услуге.
2. Информация об организации-поставщике финансовой услуги.
3. Информация, предназначенная для защиты потребителя финансовой услуги.

Предоставление информации потребителям услуг НПФ в стандартизированной форме позволит наиболее простым и удобным способом сравнивать предлагаемые фондами услуги.

ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ «НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ПЕНСИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ»		
(в соответствии с утвержденной Банком России формой)		
РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ		
1.1.	Вид финансовой услуги:	Негосударственное пенсионное обеспечение
1.2.	Описание финансовой услуги:	Договор негосударственного пенсионного обеспечения, в соответствии с которым Вы обязуетесь уплачивать пенсионные взносы в фонд, а фонд обязуется выплачивать Вам негосударственную пенсию
1.3.	Пенсионная схема:	"С установленными размерами пенсионных взносов", утверждена в рамках пенсионных правил АО "НПФ Спокойная старость" (зарегистрированы в Банке России 17.08.2014, размещены по адресу: http://www.npfss.ru/pens_pravila)
1.4.	Период накопления:	С даты заключения договора НПО и уплаты первоначального взноса до даты наступления пенсионных оснований в соответствии с законодательством РФ
1.5.	Периодичность уплаты взносов:	Произвольная по усмотрению вкладчика
1.6.	Минимальный размер первоначального взноса:	3000 рублей (если период накопления меньше 24 месяцев - 100000 рублей)
1.7.	Минимальный размер последующих взносов:	1000 рублей
1.8.	Продолжительность выплаты пенсии:	Выбирается Вами при назначении пенсии. Выплачивается в течение ряда лет (не менее 5 лет) или до исчерпания средств на именном пенсионном счете,
1.9.	Периодичность выплаты пенсии:	Ежемесячно
1.10.	Размер пенсии:	Рассчитывается исходя из пенсионной суммы, отраженной на Вашем пенсионном счете и продолжительности выплат, указанной в заявлении о назначении и выплате негосударственной пенсии, но не менее 5 лет по формуле: $P=V/(n*m)$, где V - размер пенсионной суммы, m - период выплаты пенсии, n - количество выплат пенсий в году
1.11.	Наследование:	Накопления на пенсионном счете наследуются (как до назначения пенсии, так и в период выплаты пенсии)

1.12.	Условия досрочного расторжения договора НПО:	При расторжении договора в течение первых 2 лет возвращается 80% уплаченных Вами взносов без инвестиционного дохода. После 2 лет, но менее чем через 5 лет - возвращается 100% уплаченных Вами взносов и половина инвестиционного дохода. После 5 лет - возвращается 100% уплаченных Вами взносов и 100% инвестиционного дохода.
1.13.	Сведения о размещении пенсионных резервов:	
1.13.1.	Средневзвешенная структура инвестиционного портфеля:	По итогам 9 месяцев 2015 г.: акции - 0%; корпоративные облигации - 36%, субфедеральные и муниципальные облигации - 3%, ОФЗ - 8%, депозиты - 41%, ЗПИФ - 5%, другие направления - 7%
1.13.2.	Доход, распределенный на пенсионные счета за последние 5 лет, % годовых*:	2010 - 8,9%; 2011 - 2,1%; 2012 - 7,0%; 2013 - 6,9%; 2014 - 0,6%
1.13.3.	Уровень инфляции за последние 5 лет, % годовых**:	2010 - 8,8%; 2011 - 6,1%; 2012 - 6,6%; 2013 - 6,5%; 2014 - 11,4%
1.14.	Сведения о текущей деятельности НПФ по НПО (по состоянию на 01.04.2016):	
1.14.1.	Сумма пенсионных резервов:	14,4 млрд. рублей
1.14.2.	Количество участников:	213 943 человек
1.14.3.	Количество участников, получающих негосударственную пенсию	13 631 человек
* указанные данные приведены для информации и не гарантируют доходность в будущем **по данным Банка России		

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О НПФ		
2.1.	Полное наименование:	Акционерное общество "Негосударственный Пенсионный Фонд Спокойная старость"
2.2.	ИНН/ОГРН:	7725352740/1147799009160
2.3.	Адрес:	115162, г. Москва, ул. Бол. Дмитровка, д. 31, 4 подъезд, 3 этаж
2.4.	Тел/факс:	8-800-777-00-41
2.5.	Интернет-сайт:	www.npfss.ru
2.6.	Руководитель:	Максимова Анна Владимировна
2.7.	С какой даты и на каком основании компания имеет право заниматься деятельностью по НПО	
	С 16.06.2009, на основании лицензии на осуществление деятельности по пенсионному обеспечению и пенсионному страхованию (№ 410/2)	
2.8.	Случаи приостановления/отзыва лицензии за последние 10 лет	
	отсутствуют	
2.9.	Текущие рейтинги НПФ:	
	Рейтинговое Агентство "Эксперт РА"	рейтинг надежности "А++" ("Исключительно высокий (наивысший) уровень надежности), прогноз "стабильный"
	Национальное Рейтинговое Агентство	рейтинг надежности категории "AAA" (максимальная надежность)
2.10.	НПФ является членом и обязан соблюдать стандарты следующих саморегулируемых организаций:	
	Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов	с 22.03.2000
Информация о НПФ на сайте Банка России:		
http://www.cbr.ru/finmarkets/?PrtId=sv_coll_invest/1111111		
Дополнительные сведения о НПФ:		
Контролирующие акционеры:		Акционерное общество "Инвестиции России" (100 % акций в уставном капитале)
Конечные собственники (бенефициары):		Иванов А.В. (52,32% акций), Васильев С.Д. (47,68% акций)

РАЗДЕЛ 3. ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ ИЛИ ПРОБЛЕМЫ	
Если у Вас есть вопросы или проблемы, пожалуйста, свяжитесь с нами:	
По почте:	115162, г. Москва, ул. Бол. Дмитровка, д. 31, 4 подъезд, 3 этаж
Заполнив форму на сайте:	http://www.npfss.ru/complaint
По телефону:	8-800-777-00-41 (для бесплатных звонков из регионов России, пн-пт, 9:00-18:00)
Контролирующие органы	
Банк России (Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров):	
По почте:	107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12
Заполнив форму на сайте:	http://www.cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint
По телефону:	8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России); 8 (495) 771-91-00 (круглосуточно, по рабочим дням)
Роспотребнадзор:	
По почте:	127994, г. Москва, Вадковский переулок, дом 18, строение 5 и 7
Заполнив форму на сайте:	http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php
По телефону:	8 (499) 973-19-12, 8 (499) 973-27-30 (пн-чт с 13:00 до 17:00, пт с 12:45 до 16:00)
Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд.	

ПАСПОРТ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ « ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ПЕНСИОННОЕ СТРАХОВАНИЕ»		
(в соответствии с утвержденной Банком России формой)		
РАЗДЕЛ 1. СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ		
1.1.	Вид финансовой услуги:	Обязательное пенсионное страхование
1.2.	Описание финансовой услуги:	Вид пенсионного обеспечения, осуществляемого на основе договора об обязательном пенсионном страховании (ОПС), в рамках которого часть уплачиваемых работодателем страховых взносов передается в НПФ, накапливается, инвестируется, а впоследствии застрахованному лицу выплачивается накопительная пенсия
1.3.	Страховые правила:	Утверждены 19.09.2014, зарегистрированы Банком России 27.10.2014, размещены по адресу: http://www.npfss.ru/about/information-to-be-disclosed/doc/
1.4.	Период накопления:	С даты заключения договора ОПС и перевода средств пенсионных накоплений от предыдущего страховщика по ОПС до даты наступления пенсионных оснований в соответствии с законодательством РФ
1.5.	Периодичность уплаты взносов:	Ежемесячная (работодателем)
1.6.	Продолжительность выплаты пенсии:	Пожизненная
1.7.	Периодичность выплаты пенсии:	Ежемесячно
1.8.	Размер пенсии:	Определяется по формуле: $НП = ПН / Т$, где НП - размер накопительной пенсии; ПН - сумма средств пенсионных накоплений, учтенных на пенсионном счете на день, с которого назначается накопительная пенсия; Т - количество месяцев ожидаемого периода выплаты накопительной пенсии в соответствии с законодательством
1.9.	Наследование средств пенсионных накоплений:	Средства пенсионных накоплений, учтенные на пенсионном счете накопительной пенсии застрахованного лица, умершего до назначения накопительной пенсии, выплачиваются его правопреемникам в порядке, установленном законодательством РФ
1.10.	Сведения об инвестировании пенсионных накоплений	
1.10.1.	Средневзвешенная структура инвестиционного портфеля на последнюю отчетную дату:	По итогам 9 месяцев 2015 г. : акции - 0%; корпоративные облигации - 39%, субфедеральные и муниципальные облигации - 3%, ОФЗ - 4%, депозиты - 33%, другие направления - 21%

1.10.2.	Доходность от инвестирования пенсионных накоплений за последние 5 лет, *:	2010 - 9,3%; 2011 - 0%; 2012 - 7%; 2013 - 6,7%; 2014 - 2,4%
1.10.3.	Уровень инфляции за последние 5 лет, % годовых**:	2010 - 8,8; 2011 - 6,1; 2012 - 6,6; 2013 - 6,5; 2014 - 11,4
1.11.	Сведения о текущей деятельности НПФ по ОПС (по состоянию на 01.04.2016):	
1.11.1.	Сумма пенсионных накоплений:	328 517 284 тыс. рублей
1.11.2.	Количество застрахованных лиц, осуществляющих формирование пенсионных накоплений в НПФ:	4 228 770 человек
1.12.	Условия перевода средств другому страховщику по ОПС:	
В случае перехода на основании досрочного заявления о переходе, подлежащего исполнению через 1 год, переводу подлежит меньшая из двух величин: - либо сумма пенсионных накоплений, поступивших в НПФ плюс накопленный инвестиционный доход за предыдущие периоды начисления (если они были), но без учета накопленного инвестиционного дохода за последний период начисления, - либо, если результат инвестирования будет отрицательным, - сумма пенсионных накоплений, поступивших в НПФ, уменьшенная на величину отрицательного инвестиционного результата. В случае перехода на основании заявления о переходе, подлежащего исполнению через 6 лет, переводу подлежит большая из двух величин: - либо сумма пенсионных накоплений, поступивших в НПФ, плюс накопленный инвестиционный доход за предыдущие периоды начисления, плюс накопленный инвестиционный доход за последний период начисления, - либо, если инвестиционный доход за последний период начисления будет отрицательным, - сумма пенсионных накоплений, поступивших в НПФ плюс накопленный инвестиционный доход за предыдущие периоды начисления (с компенсацией при необходимости).		
1.13.	Гарантирование пенсии:	
Гарантирование пенсионных накоплений осуществляется Агентством по страхованию вкладов (АСВ), которое гарантирует возмещение всех взносов, за исключением накопленного инвестиционного дохода при аннулировании лицензии НПФ и (или) признание его банкротом, а также при - недостатке суммы взносов на день установления застрахованному лицу накопительной пенсии.		
* указанные данные приведены для информации и не гарантируют доходность в будущем		
**по данным Банка России		

РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О НПФ		
2.1.	Полное наименование:	Акционерное общество "Негосударственный Пенсионный Фонд Спокойная старость"
2.2.	ИНН/ОГРН:	7725352740/1147799009160
2.3.	Адрес:	115162, г. Москва, ул. Бол. Дмитровка, д. 31, 4 подъезд
2.4.	Тел/факс:	8-800-777-00-41
2.5.	Интернет-сайт:	www.npfss.ru
2.6.	Руководитель:	Максимова Анна Владимировна
2.7.	С какой даты и на каком основании компания имеет право заниматься деятельностью по ОПС	
	С 16.06.2009, на основании лицензии на осуществление деятельности по пенсионному обеспечению и пенсионному страхованию (№ 410/2)	
2.8.	Случаи приостановления/отзыва лицензии за последние 10 лет	
	отсутствуют	
2.9.	Текущие рейтинги НПФ:	
	Рейтинговое Агентство "Эксперт РА"	рейтинг надежности "А++" ("Исключительно высокий (наивысший) уровень надежности), прогноз "стабильный"
	Национальное Рейтинговое Агентство	рейтинг надежности категории "AAA" (максимальная надежность)
2.10.	НПФ является членом и обязан соблюдать стандарты следующих саморегулируемых организаций:	
	Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов	с 22.03.2000
Информация о НПФ на сайте Банка России:		
http://www.cbr.ru/finmarkets/?PrtId=sv_coll_invest/1111111		
Дополнительные сведения о НПФ:		
	Контролирующие акционеры:	Акционерное общество "Инвестиции России" (100 % акций в уставном капитале)
	Конечные собственники (бенефициары):	Иванов А.В. (52,32% акций), Васильев С.Д. (47,68% акций)

РАЗДЕЛ 3. ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ ИЛИ ПРОБЛЕМЫ

Если у Вас есть вопросы или проблемы, пожалуйста, свяжитесь с нами:

По почте:	115162, г. Москва, ул. Бол. Дмитровка, д. 31, 4 подъезд, 3 этаж
Заполнив форму на сайте:	http://www.npfss.ru/complaint
По телефону:	8-800-777-00-41 (для бесплатных звонков из регионов России, пн-пт, 9:00-18:00)
Контролирующие органы	
Банк России (Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров):	
По почте:	107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12
Заполнив форму на сайте:	http://www.cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint
По телефону:	8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России); 8 (495) 771-91-00 (круглосуточно, по рабочим дням)
Роспотребнадзор:	
По почте:	127994, г. Москва, Вадковский переулок, дом 18, строение 5 и 7
Заполнив форму на сайте:	http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php
По телефону:	8 (499) 973-19-12, 8 (499) 973-27-30 (пн-чт с 13:00 до 17:00, пт с 12:45 до 16:00)
Также Вы всегда имеете право обратиться за защитой своих прав в суд.	

Глава 9. Фокус-групповые дискуссии

Консультант в процессе выполнения исследований по Контракту разработал подходы к оптимальным объемам и характеристикам раскрываемой информации для потребителей основных доступных на российском розничном рынке финансовых продуктов/услуг. К числу таких услуг отнесены Контрактом и рассматриваются Консультантом: банковские, страховые услуги, услуги негосударственных пенсионных фондов, микрофинансовых организаций, платежных агентов, профессиональных участников рынка ценных бумаг и институтов коллективного инвестирования (ПИФы).

В отношении указанных услуг Консультантом разработаны рекомендации по введению паспорта финансовых услуг, структура и содержание которых требовали обсуждения с конечными потребителями таких услуг для выявления их восприятия параметров раскрытия информации, предлагаемых Консультантом как оптимальных.



Помимо паспортов финансовых услуг как одних из запланированных результатов Контракта, Консультант вынес на обсуждение отдельных фокус-групп некоторые дополнительные вопросы, отвечающие предмету исследования и нуждающиеся в экспертизе потребителей. Среди них: раскрытие информации на официальных интернет-сайтах государственных регуляторов о финансовых компаниях и возможностях для потребителей по защите своих прав, степень доступности потребителям интерактивных форм подачи жалоб (рекомендации экспертов Проекта по изменению некоторых страниц и разделов сайта мегарегулятора финансового рынка – ЦБ РФ приведены в приложении 2 второго тома отчета).

По итогам фокус-групповых дискуссий Консультантом были внесены изменения и дополнения в паспорта финансовых услуг, сформулированы дополнительные существующие проблемы по раскрытию информации потребителям финансовых услуг и пути их решения.

Цели и задачи фокус-групп

Целью фокус-групп является выявление характеристик восприятия потребителями раскрываемого объема и содержания информации, которые предлагает в качестве оптимальных Консультант для основных доступных



на российском розничном рынке финансовых продуктов/услуг, представляемых Консультантом в виде «паспортов финансовых услуг».

Основными задачами фокус-групп являлись:

- 1) Обсуждение и оценка потребителями структуры и содержания предлагаемых паспортов финансовых услуг;
- 2) Выявление сведений о финансовых услугах и их поставщиках существенных для потребителей с точки зрения предконтрактного раскрытия информации, нуждающихся, соответственно, в отражении в «паспортах финансовых услуг».
- 3) Уточнение конкретных потребностей и ожиданий потребителей в предконтрактном раскрытии информации в виде «паспортов финансовых услуг» по отношению к каждому из рассматриваемых сегментов финансовых услуг: банковские, страховые услуги, услуги негосударственных пенсионных фондов, микрофинансовых организаций, платежных агентов, профессиональных участников рынка ценных бумаг и институтов коллективного инвестирования (ПИФы).
- 4) Уточнение мнений потребителей относительно объема «паспортов финансовых услуг», их оформления и структурирования, формы раскрытия финансовыми компаниями (в сети интернет, в офисах продаж и др.)

Дополнительные задачи:

- 1) Выявление мнений потребителей об оптимальности раскрытия информации о финансовых компаниях и возможностях потребителей по защите своих прав на официальных интернет-сайтах государственных регуляторов, а также степени доступности форм интерактивных жалоб, размещенных на официальных интернет-сайтах государственных регуляторов, для потребителей.
- 2) Уточнение формы и содержания «паспортов финансовых услуг» по итогам фокус-групповых дискуссий.

Методология и методика

Методологической основой фокус-групповых дискуссий послужили социологические методы проведения качественных исследований. В отличие от количественных исследований, они не должны и не могут в полной мере учитывать репрезентативность выборки респондентов из генеральной совокупности, т.к. основной задачей качественных исследований является выявление отношений, мнений и предпочтений респондентов к предмету исследования, в нашем случае – «паспортам финансовых услуг» и сопутствующим вопросам раскрытия информации – получаемых посредством вовлечения респондентов в групповую дискуссию под руководством модератора.



В качестве методической основы для проведения фокус-групп используются устоявшиеся в социологии методы проведения конкретных социологических исследований, в первую очередь, метод фокус-групп или фокус-групповой дискуссии.

Теоретической основой методики служат выводы и рекомендации авторитетных российских социологов – Ядова В.А. , Белановского С.А. и других, опирающихся и развивающих в своих работах исследования признанных зарубежных социологов.

Помимо общепризнанных в социологии, многократно применявшихся на практике методов проведения фокус-групп, методика учитывает сформулированные цели и задачи фокус-групповых дискуссий, а также специфический предмет исследования.

Сплав классических методов проведения фокус-групповых дискуссий, специфики финансовых услуг и специальных требований Контракта определяет основные методические принципы проведения фокус-групп (более подробно о методике, использованной при проведении фокус-групп в приложении 10 Второго тома отчета).

О проведении фокус-групп

Всего проведено 14 фокус-групп (две фокус-группы по каждому из семи рассматриваемых сегментов (направлений) финансового рынка).

Участники были разделены на две категории респондентов, «молодежь» и «взрослые». Такое разделение обусловлено сложившимися канонами проведения фокус-групповых дискуссий и соответствует принципу обеспечения возрастной гомогенности респондентов в рамках одной фокус-группы.



При этом под «молодежью» в целях фокус-групп понимаются лица в возрасте от 18 до 35 лет включительно. Нижняя граница возраста (18 лет) обусловлена следующими факторами: современная молодежь с раннего возраста активно приобщается к финансовым услугам: получению стипендии на банковскую карту, незначительных банковских и иных займов, осуществлению денежных переводов посредством платежных систем, оформлению первых страховых полисов (ОМС, при выездах за границу и т.п.).

Верхний порог возраста для «молодых» - 35 лет - обусловлен устоявшимися подходами к отнесению людей к категории «молодые». Кроме того, ряд частных и государственных, муниципальных программ и предложений для молодежи, в том числе «жилье молодым», «молодежные кредиты», предназначены для людей в возрасте до 35 лет.

В возрастной категории от 18 до 35 лет («молодежной» группе респондентов) фокус-группы были разбиты на участников (респондентов) и по половому признаку – консультантом проведены отдельные фокус-группы для женщин и мужчин данной возрастной категории.

Если в «молодежной» группе респонденты были разделены на мужскую и женскую аудиторию фокус-групп, то среди взрослых участников допускалось проведение как «однополых», так и «смешанных» групп при равном представительстве мужчин и женщин в каждой фокус-группе.



Продолжительность и аудитория фокус-групп

№№	Тематика/Рабочее название фокус-группы	Продолжительность, часов (с учетом перерыва 15 мин. после первого часа и перерыва 15 мин. перед обсуждением с использованием компьютеров)	Категория респондентов
1.	Банковские услуги	По 2,25 каждая из двух фокус-групп	Молодежь и взрослые (каждые в отдельной фокус-группе)
1.1	Банковские услуги-1	2,25	Молодежь (18-35 лет), мужчины
1.2	Банковские услуги-2	2,25	Взрослые (36-60 лет), смешанная группа по половому признаку («50 на 50»)
2.	Услуги микрофинансовых организаций	По 2,25 каждая из двух фокус-групп	Молодежь и взрослые (каждые в отдельной фокус-группе)
2.1	Услуги микрофинансовых организаций-1 (с дополнительными вопросами)	3,25	Молодежь (18-35 лет), женщины
2.2	Услуги микрофинансовых организаций-2	2,25	Взрослые (36-60 лет), женщины
3.	Страховые услуги	По 2,25 каждая из двух фокус-групп	Молодежь и взрослые (каждые в отдельной фокус-группе)
3.1	Страховые услуги-1	2,25	Молодежь (18-35 лет), женщины
3.2	Страховые услуги-2	2,25	Взрослые (36-60 лет), мужчины
4.	Услуги платежных агентов	По 2,25 каждая из двух фокус-групп	Молодежь и взрослые (каждые в отдельной фокус-группе)
4.1	Услуги платежных агентов-1	2,25	Молодежь (18-35 лет), мужчины
4.2	Услуги платежных агентов-2	2,25	Взрослые (36-60 лет), смешанная группа по половому признаку («50 на 50»)
5.	Услуги негосударственных пенсионных фондов	По 2,25 каждая из двух фокус-групп	Молодежь и взрослые (каждые в отдельной фокус-группе)

5.1	Услуги негосударственных пенсионных фондов-1	2,25	Молодежь (18-35 лет), мужчины
5.2	Услуги негосударственных пенсионных фондов-2 (с дополнительными вопросами)	2,25	Взрослые (36-60 лет), смешанная группа по половому признаку («50 на 50»)
6.	Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг	По 2,25 каждая из двух фокус-групп	Молодежь и взрослые (каждые в отдельной фокус-группе)
6.1	Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг-1	2,25	Молодежь (18-35 лет), мужчины ²
6.2	Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг-2 (с дополнительными вопросами)	2,25	Взрослые (36-60 лет), женщины
7.	Услуги институтов коллективного инвестирования (ПИФы)	По 2,25 каждая из двух фокус-групп	Молодежь и взрослые (каждые в отдельной фокус-группе)
7.1	Услуги институтов коллективного инвестирования (ПИФы)-1 (с дополнительными вопросами)	2,25	Молодежь (18-35 лет), женщины
7.2	Услуги институтов коллективного инвестирования (ПИФы)-2	2,25	Взрослые (36-60 лет), мужчины

Краткий анализ результатов

Работа в фокус-группах выявила ключевые моменты и типичные установки восприятия разделов ПФУ участниками, которые эксперты проекта учли при разработке ПФУ. Ниже приведены два основных подхода, использовавшихся участниками для оценки предлагаемых ПФУ.

Валидизация: фокусировка на информации, которая подтверждает надежность компании и определяет услуги как достоверные, безопасные и выгодные. Для этого необходима избыточная информация, нужны все пункты, включая дополнительные. Существенными являются несколько пунктов, которые могут быть не связаны друг с другом, например рейтинг компании и вероятность получения страховой выплаты. *Валидизация* превращает ПФУ в своего рода анонс договора о предоставлении услуги, который содержит большой объем информации в отношении всех возможных ситуаций.

Идентификация: фокусировка на информации, которая является маркером. Маркер помогает при необходимости найти информацию о компании или услуге в других источниках. Он обозначает существенный минимум информации, спецификацию компании и функционал услуги. Следует отметить, что если в отношении раздела «О компании» для ее идентификации нужны 1-2 пункта, то для идентификации услуги необходима детализация ее функционала на основании совокупности конкретных параметров. Что, собственно говоря, и делали участники своими вопросами и уточнениями – детализируя функционал услуги.

Обращает на себя внимание, что для идентификации компании или услуги необходим определенный личный опыт, осведомленность в отношении услуги. Это умение видеть маркер, дифференцировать, определять существенный минимум информации, необходимой для дальнейших шагов и принятия автономных решения. Участников, которые фокусируются на идентификации, обозначим как «*И-участники*».

Если идентификация невозможна по причине недостатка опыта и слабой осведомленности – на первый план выходит потребность валидизировать компанию, персону руководителя (собственника), услугу через получение избыточной информации. Отсутствие маркера компенсируется смесью информации, в которой излишнее и существенное

неразличимы: потребителю важно «все». Подобная установка приводит к утяжелению объема ПФУ, когда все детали оказываются равно важными и обязаны быть включенными. Участников, тяготеющих к валидации, обозначим как «*В-участники*»

Отметим ключевой момент: *В-участники* опираются на избыток информации, который подтверждает «уникальность» ситуации, в которой важно «разобраться» и «понять». Информация может быть получена только здесь, в ПФУ. *И-участники* апеллируют к стандартам, которые существуют в системе пользования услугой. Информация может быть получена и в других удобных источниках и поэтому избыточна в ПФУ.

Раздел «Жалоба» ПФУ в этом контексте становится показательным. Для *В-участников* группы этот пункт является обязательным и играет роль инструкции, «обеспечивающей» безопасность услуги и потенциального клиента, пользователя этой услугой. Для *И-участников* «Жалоба» воспринимается как «памятка», которая должна находиться вне ПФУ. Его замещает телефон прямой линии, который указывается в контактах.

Становится очевидным противоречие: осведомленный потребитель ожидает существенного минимума и функционала (и связанной с ними стандартизации); неосведомленный потребитель ожидает существенного максимума и гарантий. В ПФУ эти два ожидания очевидно сталкиваются, когда *В-участники* требуют максимума информации («на всякий случай»), *И-участники* – существенного минимума, отбрасывая излишнюю информацию. Обобщенные результаты оценки потребителями – участниками фокус-групп паспортов финансовых услуг приведены в следующей таблице:

Таблица ____

Виды услуг	Разделы		
	Сведения о компании	Сведения об услуге	Жалобы

СТРАХОВАНИЕ. ЖЕНЩИНЫ (18-35 лет)	валидизация.	идентификация	инструкция
СТРАХОВАНИЕ. МУЖЧИНЫ (36-60 лет).	валидизация	валидизация идентификация	инструкция памятка
БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ (МУЖЧИНЫ 18-35 лет).	валидизация идентификация	валидизация идентификация	инструкция
БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ. ВЗРОСЛЫЕ (36-60 лет)	идентификация	валидизация идентификация	инструкция памятка
МФО ЖЕНЩИНЫ (18- 25 лет)	валидизация	идентификация	инструкция
МФО ЖЕНЩИНЫ (36 – 60 лет)	валидизация идентификация	валидизация идентификация	инструкция
ПЛАТЕЖНЫЕ АГЕНТЫ ВЗРОСЛЫЕ (36-60 лет)	идентификация	идентификация	памятка
ПЛАТЕЖНЫЕ АГЕНТЫ АГЕНТОВ МУЖЧИНЫ (18-35 лет)	валидизация идентификация	идентификация	инструкция памятка
ПФУ ПУ РЦБ ЖЕНЩИНЫ (36-60 лет)	валидизация идентификация	идентификация	инструкция памятка
ПФУ ПУ РЦБ МУЖЧИНЫ (18-35 лет)	валидизация	идентификация	инструкция
ПИФ МУЖЧИНЫ (36-60 лет).	валидизация	идентификация	инструкция
ПИФ ЖЕНЩИНЫ (18-35 лет)	валидизация	идентификация	инструкция
НПФ МУЖЧИНЫ (18-35 лет)	валидизация идентификация	идентификация	инструкция
НПФ ВЗРОСЛЫЕ (36-60 лет)	валидизация идентификация	идентификация	инструкция

Таблица делает очевидными ключевой момент: в случае, когда сведения о компании и сведения об услуге воспринимались как

идентификаторы – в половине случаев раздел «жалоба» выступал как памятка, т.е. излишняя информация. Если информация о компании выступает как валидизация – раздел «жалоба» (как инструкция) становится необходимой.

Следует отметить, что в процессе работы фокус-группы, обсуждения и диалогов с экспертами наблюдалась интересная динамика: позиции участников постепенно сдвигались от валидизации к идентификации. Это подтверждает предположение о том, что отношение к ПФУ как валидизатору услуги и компании является маркером слабой осведомленности участника.

Следует сказать и о том, что большинство участников указывало на проблему сложного языка, терминов, требующих перевода и длинных текстов, которые могут быть сокращены. Эти пожелания были учтены при уточнении ПФУ, поскольку прояснение информации и понимание сути терминов обеспечивает переход пользователя финансовой услуги из категории «требующий валидизации» в категорию «способный идентифицировать».

Таким образом, появляется интересное противоречие: неосведомленные потребители требуют валидизации, которая приводит к увеличению объема ПФУ. Осведомленные потребители ожидают ПФУ на одной странице с существенным минимумом информации. Решение этого противоречия, возможно, находится в сфере повышения финансовой грамотности населения.

Глава 10. Отчет о проведении круглых столов

Общая информация о круглом столе «Совершенствование норм и улучшение сложившейся деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг»

25 апреля 2016 года Институт МФЦ совместно с ЭквитиСтори РС при поддержке Московской биржи провел круглый стол «Совершенствование норм и улучшение сложившейся деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг».



Круглый стол собрал более 50 участников, представляющих Министерство финансов РФ (Департамент международных финансовых отношений), Министерство экономического развития РФ (Департамент финансово-банковской деятельности и инвестиционного развития), Банк России (Департамент допуска на финансовый рынок, Главное управление микрофинансирования и методологии финансовой доступности, Департамент рынка ценных бумаг и товарного рынка, Департамент страхового рынка), Роспотребнадзор (Управление защиты прав потребителей).

В круглом столе также приняли участия представители практически всех саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, включая НАУФОР, НФА, НЛУ, НАПФ, МиР, банковской ассоциации «Россия», некоторых других профессиональных объединений участников финансового рынка.



От лица потребителей в круглом столе участвовали представители Международной конфедерации обществ потребителей, Московского общества защиты потребителей, Москонтроля.

От ведущих образовательных и научно-исследовательских организаций в круглом столе принимали участие представители экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова, Высшей школы экономики, Финансового университета при Правительстве РФ, Института МФЦ.



Ректор Института МФЦ, руководитель исследовательской группы Кирюхов П.Э. рассказал участникам о проводимом Институту МФЦ исследовании «Изучение степени соответствия существующих норм и сложившейся практики раскрытия информации (включая терминологию, используемую финансовыми институтами на потребительском рынке)

уровню подготовленности и потребностям российских потребителей финансовых услуг с разработкой практических предложений по совершенствованию регулирования и деловой практики в этой сфере».

Представитель Департамента международных финансовых отношений Министерства финансов РФ Мыскова Е.А. поприветствовала участников круглого стола и рассказала о ходе реализации Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Координатор по защите прав потребителей Проекта Минфина России по финансовой грамотности Чаплыгина А.В. выступила с докладом «Соблюдение прав и интересов потребителей финансовыми организациями в России – вопросы раскрытия информации



и ответственного потребительского выбора». Чаплыгина А.В. привела заставляющие задуматься данные исследования Международной конфедерации обществ потребителей:

- у 59% российских граждан нет сбережений;
- 1/3 российских семей имеет кредиты;
- потребители с самым низким доходом пользуются дорогостоящими кредитными продуктами в 5 раз чаще, чем сберегательными;
- самая популярная причина пользования кредитными продуктами – невозможность накопить на покупку (22%);

- к концу января 2016 года размер ссуд с просроченными платежами свыше 90 дней равнялся 1,1 трлн. рублей.

Начальник Управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора Прусаков О.В. в своем докладе остановился на деятельности Роспотребнадзора по защите прав потребителей финансовых услуг, отметив острые проблемы валютных заемщиков и противоправные действия коллекторов.

Научный сотрудник экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова, ведущий эксперт исследования Института МФЦ Кокорев Р.А. рассказал о методологии исследования, предварительно полученных результатах и предложениях по улучшению ситуации с раскрытием информации потребителям финансовых услуг. «Степень наивности и неинформированности человека на финансовом рынке намного превышает представления профессионалов», сказал Кокорев Р.А., сообщая о промежуточных результатах фокус-групп, проводимых Институтом МФЦ среди потребителей финансовых услуг в рамках проекта.

Кокорев Р.А. также рассказал об основных задачах исследования Института МФЦ и достигнутых предварительных результатах.

Далее в сессионной части круглого стола ведущие эксперты исследования Института МФЦ остановились на секторальных проблемах и озвучили предварительные рекомендации по их решению.

Вице-президент Института МФЦ, ведущий эксперт исследования Кидяев И.А. рассказал о проблемах по раскрытию информации потребителям страховых услуг и услуг микрофинансовых организаций.



По проблематике услуг, оказываемых населению банками и профессиональными участниками рынка ценных бумаг (в части брокерской деятельности и управления ценными бумагами), прозвучал доклад ведущего эксперта исследования Данилова Ю.А.

В своем выступлении ведущий эксперт исследования Комиссарова Ю.В. остановилась на специфике услуг банковских, а также небанковских платежных агентов, проблемах, связанных с раскрытием информации в этой сфере и предложениях по улучшению ситуации.

Далее Кокорев Р.А. рассказал о трудностях для потребителей в раскрытии информации негосударственными пенсионными фондами и управляющими компаниями (в части ПИФов).

Отчет о проведении дополнительного круглого стола «Защита прав потребителей финансовых услуг и базовые стандарты саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка»

Институт дополнительного профессионального образования «Международный финансовый центр» (Институт МФЦ) совместно с EQS Group 02 июня 2016 года в рамках Контракта провел дополнительный круглый стол «Защита прав потребителей финансовых услуг и базовые стандарты саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка».



На круглом столе прозвучали доклады, посвященные анализу соответствия существующих норм и сложившейся практики раскрытия информации уровню подготовленности и потребностям российских потребителей финансовых услуг. Отдельно были рассмотрены вопросы разработки саморегулируемыми организациями (СРО) в сфере финансового рынка базовых стандартов по вопросам защиты прав

клиентов организаций, являющихся членами СРО в сфере финансового рынка.



В круглом столе приняли участие представители Банка России, Института МФЦ, НАУФОР, НФА, НЛУ, СРО МиР, Российского Микрофинансового Центра (РМЦ), СРО «Кооперативные финансы», Ассоциации «Россия», Совета по развитию

профессиональных квалификаций и других организаций.

На круглом столе с ключевыми докладами выступили:

- ✓ *Кокорев Ростислав Александрович, ведущий преподаватель Института МФЦ, ведущий эксперт исследования.*
Обеспечение прав потребителей финансовых услуг: поиск оптимальной границы между регулированием и саморегулированием.
- ✓ *Артамонов Алексей Игоревич, Заместитель председателя Правления Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР).*
Роль саморегулируемых организаций в защите прав потребителей финансовых услуг. Опыт подготовки базовых стандартов НАУФОР.
- ✓ *Чирков Алексей Владимирович, заведующий сектором Главного управления рынка микрофинансирования и методологии финансовой доступности Центрального банка Российской Федерации.*
Ключевые вопросы стандартизации деятельности небанковских профессиональных кредиторов.

✓ *Иванов Олег Михайлович. Вице-президент Ассоциации «Россия». Особенности защиты прав потребителей при оказании услуг кредитными организациями.*

Кроме того, в рамках дискуссии на тему **«Проблематика защиты прав потребителей финансовых услуг в сфере микрофинансирования: диалог представителей СРО и экспертов в сфере микрофинансирования и КПК»** прозвучали позиции *Комиссаровой Ю.В. - советника по правовым вопросам СРО «МиР», ведущего эксперта исследования; Стратьевой Е.С. - Директора РМЦ; Бушуева А.С. - юриста СРО «Кооперативные финансы» и др.*

Доклады и их обсуждение, дискуссии участников были направлены на выработку рекомендаций по совершенствованию нормативно-правовой базы в области раскрытия информации финансовыми организациями для потребителей финансовых услуг, улучшению сложившейся деловой практики в этой сфере, разработке соответствующих базовых стандартов СРО в сфере финансового рынка.



Заключение

Таким образом, в рамках второго этапа работы по Контракту Консультантом были решены следующие задачи, поставленные в техническом задании:

1) Проанализированы и обобщены локальные и нормативные требования российских профессиональных объединений участников финансового рынка (в том числе саморегулируемых организаций), содержащих требования по раскрытию информации потребителям финансовых услуг, установленные для членов таких объединений – финансовых организаций. Следует признать, что результаты анализа оказались малоутешительными: у большинства СРО такие стандарты или отсутствуют, или находятся в разработке, или недостаточно конкретны. Представляется, что ситуация должна измениться в лучшую сторону по мере внедрения требований федерального закона № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка...».

2) Проведены специальные фокус-групповые дискуссии с потребителями финансовых услуг, позволившие выявить характеристики восприятия потребителями раскрываемого объема и содержания информации. Результаты указанных дискуссий учтены при формулировании рекомендаций и предложений по совершенствованию нормативно-правовой базы и улучшению сложившейся деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг, в том числе в части «паспортов финансовых услуг».

3) Подготовлены рекомендации и предложения по совершенствованию нормативно-правовой базы и улучшению сложившейся деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг, как правило, с разделением рекомендаций по их «адресатам» - законодателю, регулирующим органам,

профессиональным объединениям финансовых организаций, отдельным финансовым организациям. Указанные рекомендации и предложения охватывают все основные розничные финансовые продукты / услуги, доступные российским потребителям: банковские, страховые, микрофинансовые, негосударственные пенсионные, платежно-расчетные, профессиональных участников рынка ценных бумаг, управляющих компаний паевых инвестиционных фондов. Наиболее важным выводом исследования является комплекс предложений по введению так называемых «паспортов финансовых продуктов (услуг)» для различных сегментов финансового рынка.

4) Рекомендации и предложения по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг обсуждены и уточнены в рамках специального круглого стола, а также в рамках дополнительного круглого стола с представителями профессиональных объединений участников финансового рынка. Замечания и предложения, высказанные в ходе круглых столов, учтены в материалах отчета.

5) Подготовлен Словарь раскрытия информации на рынке финансовых услуг, рассчитанный на непрофессиональных потребителей финансовых услуг.

На заключительном этапе работы по контракту планируется кратко обобщить на русском и на английском языках все достигнутые результаты на протяжении всего периода выполнения Контракта и представить их в форме Итогового отчета.