

I Международная научно-практическая конференция по защите прав потребителей финансовых услуг в странах ЕАЭС и КНР

## **Информационные права потребителей финансовых услуг: совершенствование регулирования и деловой практики, повышение финансовой грамотности молодежи**

**Ростислав Кокорев, ведущий научный сотрудник  
экономического факультета МГУ им. М.В.Ломоносова,  
руководитель направления Департамента по взаимодействию  
с органами власти ПАО «Московская Биржа»,  
ведущий эксперт Института МФЦ, к.э.н**

# Принцип № 4 «Открытость и прозрачность»

## Принципов высокого уровня по защите прав потребителей финансовых услуг G20 (2011 г.)

- Поставщики финансовых услуг и уполномоченные агенты должны предоставлять потребителям **ключевую информацию об основных выгодах, рисках и условиях** использования финансового продукта
- Рекламные материалы должны быть точными, верными, понятными и не вводить в заблуждение
- **Необходимо внедрить стандартизированную практику предконтрактного раскрытия информации там, где уместны и возможны сравнения продуктов и услуг одного вида**
- Для предоставления информации относительно сложных и высокорискованных продуктов и услуг должны быть разработаны специальные механизмы раскрытия информации, включая возможные предупреждения

# А что в России?



- Общеизвестно **низкий уровень** финансовой грамотности большинства населения
- **Недоверие** населения к финансовым институтам
- Парадоксальным образом – одновременное **нежелание потребителей разбираться** даже в доступной информации
- Требования о раскрытии и предоставлении информации потребителям финансовых услуг часто принимаются без учета реального уровня подготовленности **(а вернее, неподготовленности)** потребителей и их потребностей

# Банк России о защите прав потребителей финансовых услуг (1)



«Основные направления развития финансового рынка России на период 2016–2018 гг.»:

- Одним из важнейших условий успешного функционирования финансового рынка является обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг
- Отдельного внимания требуют вопросы, касающиеся раскрытия информации и рекламы на финансовом рынке



# Банк России о защите прав потребителей финансовых услуг (2)

- «Необходимо обеспечить **свободный доступ** потребителей финансовых продуктов и услуг к информации об их содержании и сопряженных с ними рисках
- Необходимо установить в отношении финансовых организаций требования по раскрытию информации **в доступной для понимания форме**
- Должна раскрываться информация **о стандартных и специфических характеристиках** продуктов и услуг...»



- «...Информация должна быть **полной и достоверной, сопоставимой и доступной, понятной и своевременной** для потребителя
- Важно обеспечить **понимание** потребителем выбираемых им финансовых продуктов и услуг
- В среднесрочном периоде предложение населению доступных для понимания финансовых продуктов может быть обеспечено за счет их **стандартизации, в том числе договорной базы»**

# Исследование о состоянии регулирования и деловой практики в сфере раскрытия информации

- Контракт на оказание услуг по теме: «Изучение степени соответствия существующих норм и сложившейся практики раскрытия информации уровню подготовленности и потребностям российских потребителей финансовых услуг»
- Является частью проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (Заем МБРР № 79830-RU)
- Исполнители: Консорциум в составе АНО «Институт дополнительного профессионального образования «Международный финансовый центр» и ООО «ЭквитиСтори РС»
- Бенефициары: Минфин России, Роспотребнадзор

# Типология недостаточности информации для потребителя финансовых услуг

## I. Объективная недостаточность

I.1. Законодательство не требует предоставления необходимой потребителю информации

I.2. Законодательство требует предоставления информации, но финансовые институты не предоставляют ее потребителям

I.3. Законодательство требует предоставления информации, но финансовые институты предоставляют неполную или недостоверную информацию

## II. Субъективная недостаточность

I.4. Информация предоставляется потребителю, но он не может ее понять и интерпретировать

I.5. Информация предоставляется потребителю, но он не может оценить ее важность и игнорирует ее

От «**financial literacy**»  
к «**financial capability**»:  
путь лежит  
через лучшее  
понимание  
информации  
и умение  
работать с ней!

# Идея «паспорта финансовой услуги»

## Идея ПФУ (международный опыт весьма разный!):

- ✓ **короткий** документ единой типовой формы для каждого вида финансовых услуг
- ✓ разные ПФУ для разных услуг
- ✓ содержит **основную информацию** о финансовой услуге (продукте)
- ✓ написан обобщенно, **доступно и просто**, могут использоваться упрощенные термины
- ✓ напечатан легко читаемым шрифтом

## Чем не является ПФУ:

- ✓ «просветительским» материалом
- ✓ заменой договора или предварительным договором (так как не содержит всех условий договора)
- ✓ рекламой
- ✓ частью самого договора (набором индивидуальных условий для конкретного клиента, дополняющих общие условия договора, определенные в типовых правилах)

## Зачем нужен ПФУ:

- ✓ для сравнения финансовых продуктов, когда решение о приобретении определенного продукта уже принципиально принято
- ✓ «памятка потребителя»



# Основные разделы «паспорта финансовой услуги» (с учетом обсуждения на фокус-группах)

- 1) Сведения о финансовой услуге (продукте), включая:
  - наименование
  - сущность услуги (продукта)
  - основные договорные условия
  - основные количественные параметры, в том числе издержки для потребителя
  - предупреждение о рисках и др.
- 2) Сведения о компании , включая:
  - наименование
  - идентифицирующие сведения (ИНН, ОГРН, БИК...)
  - контактная информация
  - сведения о руководстве, контролирующих лицах и др.
  - информация о надежности (собственные средства, рейтинги...) и др.
- 3) «Если у вас есть вопросы или проблема»:
  - как и с кем связаться в компании
  - контролирующие органы (Банк России, Роспотребнадзор)
  - право обратиться в суд

# Дискуссионные вопросы о паспорте финансовой услуги

- ✓ Для каких финансовых услуг нужны ПФУ, для каких – нет?
- ✓ Если внедрять ПФУ, то на уровне регулятора или СРО?
- ✓ Каков правовой статус ПФУ? Каковы правовые последствия недостоверности данных ПФУ (в том числе расхождение между параметрами финансовой услуги в ПФУ и в окончательном тексте договора)?
- ✓ Какова ответственность финансовых институтов за достоверность сведений в ПФУ?
- ✓ Дополнение бумажной формы ПФУ необходимостью их электронной формы
- ✓ Взаимосвязь ПФУ и стандартизации базовых договоров с потребителями финансовых услуг
- ✓ Поэтапность внедрения ПФУ

**Необходим диалог регулятора, рынка (включая СРО) и организаций потребителей по проблеме введения ПФУ**

## Перспективы использования результатов исследования

- Исследование содержит также большую описательную часть в отношении нормативной базы и практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг
- Важнейшей частью исследования являются **рекомендации по совершенствованию норм и улучшению сложившейся деловой практики** в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг с учётом обсуждения с государственными органами и экспертным сообществом
- Отчет будет сдан Минфину России и Роспотребнадзору
- Надеемся, что мы также сможем заинтересовать результатами исследования Банк России как финансового мегарегулятора

# Рекомендации по совершенствованию регулирования и деловой практики: банковская сфера

- структурировать **формы и механизмы** раскрытия банками информации потребителям, прежде всего на этапе, предшествующем заключению договора или проведению финансовой операции
- улучшить **организацию сайта Банка России**, сократив время на поиск информации, необходимой потребителям,
- унифицировать **стандарты раскрытия информации на сайтах банков**, обеспечив возможность для потребителей сравнивать и выбирать между несколькими банками
- провести **ревизию перечня информации**, раскрываемой на сайте банка в сети Интернет
- организовать **единый центр сбора (накопления) информации**, раскрываемой банками
- предусмотреть **стандартизацию наиболее распространенных банковских договоров**, прежде всего договора потребительского кредитования, договора ипотечного кредитования, договора банковского вклада, договора о пользовании банковской ячейкой. Стандартизация может проводиться Банком России непосредственно или банковскими ассоциациями по согласованию с Банком России
- ввести новые инструменты внутриофисного раскрытия информации банками – **Паспорт финансовой услуги и Паспорт финансовой операции**, требования к которым должны быть установлены нормативными актами Банка России

# Рекомендации по совершенствованию регулирования и деловой практики: микрофинансовые организации

- Уточнить ряд требований, установленных законом, по раскрытию микрофинансовыми организациями (МФО) информации, в частности:
  - ✓ установить обязанность МФО единообразно уведомлять потребителей о наличии у них **права отказа от договора** и последствиях такого отказа, а также порядка действий для реализации данного права
  - ✓ ввести дополнительные требования по раскрытию **информации о финансовом состоянии МФО**, занимающихся привлечением денежных средств населения;
  - ✓ ввести обязанность МФО указывать **ссылку на свою персональную страницу** на сайте Банка России; указывать порядок **проверки действительности сведений** о включении МФО в государственный реестр
- ✓ обязать МФО публиковать сведения о процедурах, позволяющих клиентам и другим заинтересованным **лицам регистрировать жалобы** на действия МФО в самой компании, в саморегулируемых организациях, у регулятора
- Ввести **паспорт финансовой услуги** «Микрозаем» (требования должны быть установлены нормативными актами Банка России)
- Установить требования к **месту и порядку раскрытия информации** для потребителей на сайтах МФО
- Осуществить перестройку разделов **сайта Банка России**, связанных с информацией для клиентов МФО

# Рекомендации по совершенствованию регулирования и деловой практики: страховые компании

- 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
- Ввести **паспорт финансовой услуги** «Страхование» (требования должны быть установлены нормативными актами Банка России)
- Модифицировать разделы **сайта Банка России**, связанных с информацией для клиентов СК
- При разработке **базового стандарта СРО СК** по защите прав и интересов получателей финансовых услуг СК уделить особое внимание вопросам **предконтрактного взаимодействия** с потребителями – физическими лицами
- Обязать СРО СК публиковать на своих сайтах статистические **сведения о жалобах** и анализировать их
- Уточнить ряд требований, установленных законом, по раскрытию страховыми компаниями (СК) информации, в частности:
  - ✓ установить обязанность СК единообразно уведомлять потребителей о наличии у них **права отказа от договора** и последствиях отказа, а также порядка действий для реализации данного права
  - ✓ обязать СК размещать **правила страхования и страховые тарифы** с указанием даты их утверждения, давать потребителю возможность ознакомиться с предыдущими вариантами правил;
  - ✓ ввести обязанность СК указывать **ссылку на свою персональную страницу** на сайте Банка России, указывать порядок **проверки действительности лицензии** СК;
  - ✓ ввести обязанность раскрытия информации **об аффилированности с другими СК**

# Рекомендации по совершенствованию регулирования и деловой практики: платежные агенты

Необходимо предусмотреть следующие изменения регулирования платежных агентов:

- обязать платежных агентов **предоставлять полную информацию об услуге**: о вносимой сумме, о получателе средств, о размере комиссионного вознаграждения за каждое совершенное действие, о сроках перевода и др.
- обязать платежных агентов **предоставлять актуальную контактную информацию** о себе, а также о процессинговом банке;
- обязать платежных агентов предоставлять потребителям указанную информацию **в унифицированной форме в электронном виде** на экране терминала и/или путем отсылки на электронную почту
- ввести **паспорт финансовой услуги** «Платеж, осуществляемый через платежного агента»;
- ввести **ответственность в форме опечатывания терминала** за непредоставление либо предоставление недостоверной информации;
- предусмотреть **в качестве допустимых доказательств при спорах** потребителей с платежными агентами направленную по электронной почте/смс информацию о существенных условиях договора;
- определить **уполномоченный орган**, осуществляющий контроль за соблюдением платежными агентами потребительского законодательства;
- предусмотреть возможность **внесудебной защиты** прав потребителей.

# Рекомендации по совершенствованию регулирования и деловой практики: рынок ценных бумаг (1)

На законодательном уровне назрела необходимость

разработки новой версии Закона о защите прав инвесторов, включающего следующие нормы:

- положения о защите интересов инвесторов, пользующихся услугами профессиональных участников рынка ценных бумаг, **аналогичные положениям закона о защите прав потребителей**
- положение о недействительности любого нормативного акта, включая законодательные акты, **ухудшающего положение инвестора** (снижающего уровень его защиты)
- создание **компенсационной системы**, включающей компенсационные фонды, учрежденные профессиональными участниками рынка ценных бумаг и /или их СРО (обязательное участие), а также государственный гарантийный фонд

- создание специализированного **Финансового суда**, исключительно в рамках которого могут рассматриваться иски инвесторов на рынке ценных бумаг
- установление требований к деятельности финансовых регуляторов по защите интересов инвесторов, включая **требование о представительстве интересов инвесторов** в судебных инстанциях
- введение **уголовной ответственности в отношении должностных лиц** финансовых организаций за нарушения прав и законных интересов инвесторов



# Рекомендации по совершенствованию регулирования и деловой практики: рынок ценных бумаг (2)

## На уровне нормативных актов регулятора (Банка России),

устанавливающих требования к раскрытию информации профессиональными участниками рынка ценных бумаг, должны быть внесены следующие дополнения:

- разработать и внедрить **паспорта финансовых услуг** (брокерских, по управлению ценными бумагами, депозитарных)
- разработать и ввести в действие нормативный документ, **регламентирующий осуществление брокерской деятельности** на рынке ценных бумаг, уточняющий положения законодательства
- утвердить **форматы отчета брокера и управляющего ценными бумагами** перед клиентами
- ввести обязательность получения брокерами и управляющими, обслуживающими неквалифицированных инвесторов, **рейтингов надежности**

- предусмотреть **обязанность СРО**:
  - разработать и принять стандартизированные типовые договоры на оказание услуг на рынке ценных бумаг неквалифицированным инвесторам,
  - либо разработать и принять внутренний стандарт о регистрации или одобрении соответствующих регламентов членов СРО (брокерских, по управлению ценными бумагами, депозитарных)
- ввести требование о необходимости включения в стандарты СРО детализации правил и процедур **по уведомлению клиента о конфликте интересов**, а также по принятию мер по предотвращению конфликта интересов.

# Рекомендации по совершенствованию регулирования и деловой практики: паевые инвестиционные фонды

Законодательное регулирование раскрытия информации о паевых инвестиционных фондах (ПИФ) в целом адекватно, внесение изменений в федеральное законодательство не требуется. Рекомендации и предложения по изменению нормативных правовых актов Банка России:

- Установить требование о раскрытии информации о составе инвестиционного портфеля ПИФа **с ежемесячной, а не ежеквартальной периодичностью**
- Ввести требование о **раскрытии конечных бенефициаров** в управляющих компаниях ПИФ
- Раскрывать информацию о наличии **доминирующих пайщиков** ПИФ
- Раскрывать значения **доходности ПИФа при максимальных надбавках и скидках**, стандартном сроке и стандартной сумме

- **Смягчить требования** к раскрытию обязательных предупреждений при использовании аудиовизуальных и интернет-каналов коммуникаций (в том числе социальных сетей).
- Ввести **паспорт финансового продукта** «Паевой инвестиционный фонд»
- Повышение роли **сайта Банка России**:
  - оптимизировать структуру разделов, касающихся ПИФ
  - изменить формат реестра ПИФов и реестр лицензий УК
  - разместить на сайте ЦБ ряд калькуляторов и инструментов
  - усовершенствовать «Справочник участников финансового рынка» на сайте Банка России.

# Рекомендации по совершенствованию регулирования и деловой практики: негосударственные пенсионные фонды

Совершенствование законодательства: обязать НПФ раскрывать на своих сайтах:

- информацию о возможных инвестиционных потерях клиента при смене НПФ
- сведения о наличии или отсутствии претензий к фонду у регулятора (Банка России)

Рекомендации по изменению нормативных правовых актов Банка России:

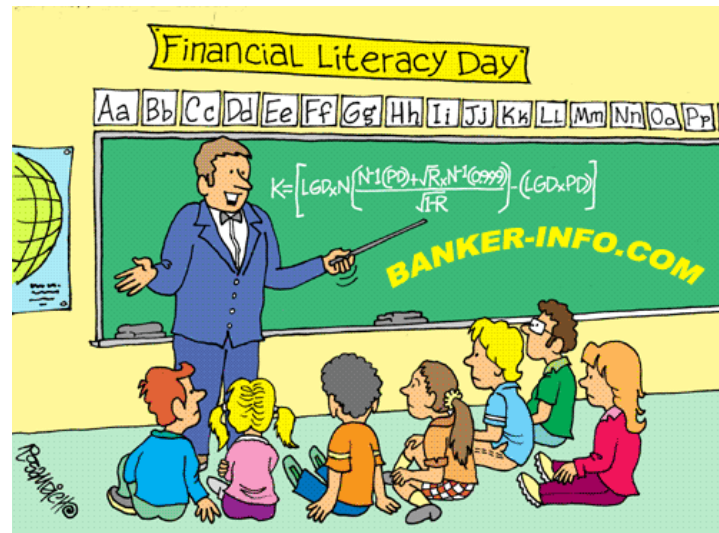
- принять предусмотренный законом нормативный акт Банка России о порядке, сроках и объеме раскрытия информации НПФ для клиентов
- уточнить требования к формату и содержанию раскрываемой НПФ информации о результатах инвестирования средств

- уточнить требования по раскрытию информации о руководстве НПФ (генеральный директор, высшие менеджеры, члены совета директоров)
- ввести **паспорта финансовых услуг** «Негосударственное пенсионное обеспечение» и «Обязательное пенсионное страхование»
- повышение роли **сайта Банка России**:
  - оптимизировать структуру разделов, касающихся НПФ
  - предусмотреть возможность перехода с сайта Банка России на сайты СРО
  - усовершенствовать «Справочник участников финансового рынка» на сайте Банка России.

# Повышение финансовой грамотности молодежи (1)

## Работа с молодежью – возможности и сильные стороны:

- Легче, чем взрослые, воспринимают инновации, в том числе финансовые
- На «ты» с интернетом, онлайн-технологиями
- Могут транслировать приобретенные компетенции пожилым родственникам



"... and this, my young friends, is the Basel II ratings-based formula to calculate capital levels for retail credit."

# Повышение финансовой грамотности молодежи (2)

## Работа с молодежью – трудности и вызовы:

- Поверхностность восприятия, невнимание к важным деталям финансовых услуг (в т.ч. юридическим)
- Недостаточное понимание системных взаимосвязей – «как вообще устроена жизнь»
- Сложно заинтересовать, удержать внимание
- Излишняя самоуверенность



# Концепция Федерального сетевого методического центра

- Контракт на оказание услуг по теме: «Создание и обеспечение функционирования **федерального сетевого методического центра** для повышения квалификации преподавателей вузов и развития программ повышения финансовой грамотности студентов»
- Является частью проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ» (Заем МБРР № 79830-RU)
- Исполнитель: **МГУ им. Ломоносова, экономический факультет**

## Задачи проекта:

- ✓ повышение квалификации преподавателей
- ✓ развитие программ повышения финансовой грамотности студентов на федеральном и региональном уровне
- ✓ формирование институционального, методического и кадрового потенциала для развития финансовой грамотности студентов
- ✓ создание среды для информационного взаимодействия и академического обмена передовым опытом по вопросам развития финансовой грамотности студентов

Проект начат в феврале 2016 г., сейчас идет первое «предпилотное» обучение преподавателей

# Как «продать» студентам финансовую грамотность?

- ✓ Необходимы существенные новации в системе высшего образования. Вариант – решать этот вопрос через формулирование так называемых **«универсальных компетенций»**
- ✓ Предложение – ввести универсальную компетенцию **«экономическая культура»** со следующим содержанием: выпускник «принимает обоснованные и ответственные решения в сфере личных финансов»
- ✓ Тогда финансовой грамотности станут обучаться **студенты всех специальностей**, не только экономических и финансовых
- ✓ Возникнет также возможность для обновления программ **преподавания экономики неэкономистам**
- ✓ Требуется **широкое профессиональное обсуждение** этой идеи

**Спасибо за внимание!**