



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



П.Н. Ломакин

*Начальник отдела Службы по защите
прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг*

ЗАЩИТА ПРАВ ИНВЕСТОРОВ

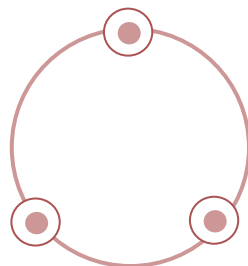
Нижний Новгород – 2017



Банк России

Центральный Банк Российской Федерации

Защита прав потребителей финансовых услуг и инвесторов

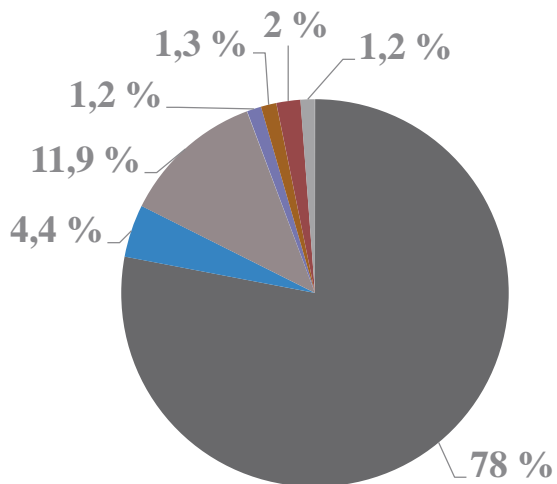
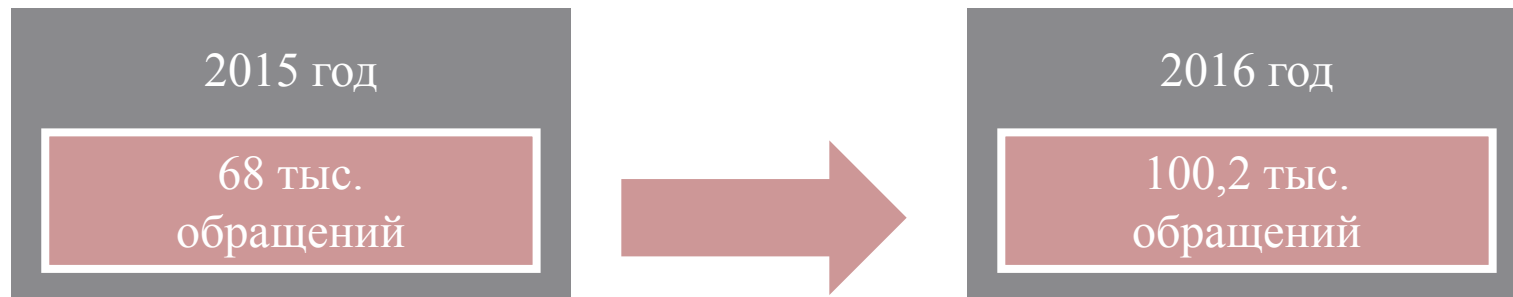
Финансовая
доступностьФинансовая
грамотность

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

финансового рынка
Российской Федерации на период
2016–2018 годов

Москва

1. Повышение уровня и качества жизни граждан за счет использования инструментов финансового рынка
2. Содействие экономическому росту за счет предоставления конкурентного доступа субъектам российской экономики к долговому и долевым финансированию, инструментам страхования рисков
3. Создание условий для роста финансовой индустрии



- Субъекты страхового дела
- Эмитенты
- МФО
- КПК
- Профучастники
- Субъекты коллективных инвестиций
- Прочие по НФО



1 полугодие 2016 года

48,2 тыс.
обращений

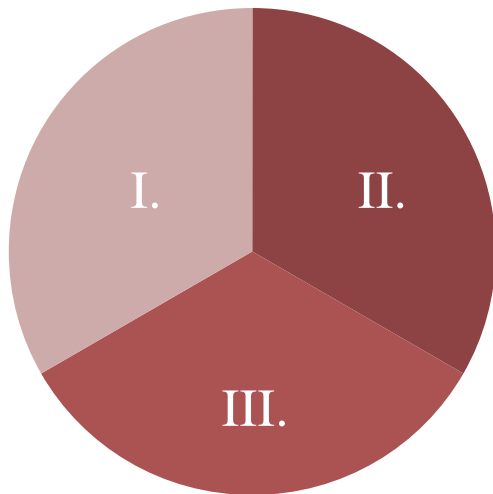
2,7 тыс.
обращений в отношении
эмитентов и ПУРЦБ



1 полугодие 2017 года

59,1 тыс.
обращений

2,7 тыс.
обращений в отношении
эмитентов и ПУРЦБ



Жалобы, связанные с облигациями

1. Проблема фин. инструмента (эмитента)
2. Проблема инфраструктуры рынка
3. Проблема финансового посредника



Обращения, требующие разъяснения законодательства или условий эмиссии облигаций

Жалобы на дефолт эмитента по облигациям или условия реструктуризации его обязательств

Воспрепятствование осуществлению прав владельцев облигаций (недобросовестные практики)

Нарушение эмитентом требований законодательства к раскрытию информации на рынке ценных бумаг

Имущественные права:

- Отказ в удовлетворении требования о досрочном погашении облигаций
- Нарушение срока выплаты купона

Неимущественные права:

- Непредоставление документов
- Нераскрытие, нарушение срока, раскрытие недостоверной информации



Оферта

Купон

Дефолт

Риски

Кросс-дефолт

ОСВО

Андеррайтер

НКД





Меры

проблематика

Жалоба

Реактивные:

Привлечение к
административной
ответственности

Направление
предписаний об
устранении/
недопущении
нарушений

Направление
рекомендаций и
разъяснений

Превентивные:

Стандарты

Информ.
письма

Предложения
по соверш.
регулирувания,
рабочие группы

Повышение
финансовой
грамотности

Эффективный поведенческий надзор

Требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов потребителей

1

Банк России устанавливает **требования к содержанию базового стандарта** защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

2

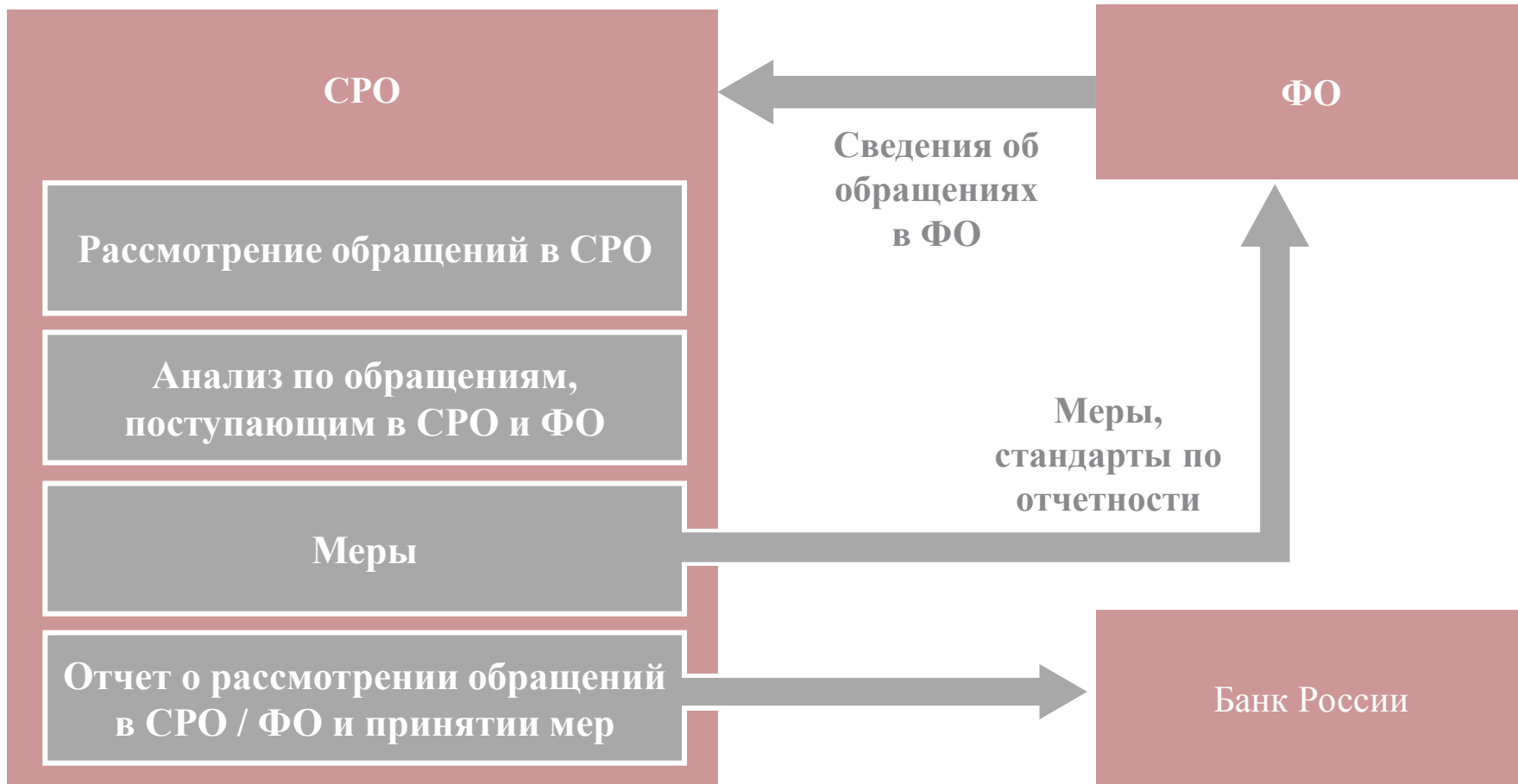
СРО разрабатывают **базовые стандарты** защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и представляет их в Банк России

3

Банк России **утверждает базовые стандарты**. Все участники рынка обязаны руководствоваться стандартами, разработанными СРО

Требования направлены на:

- повышение качества и прозрачности оказания финансовых услуг
- обеспечение роста удовлетворенности граждан оказываемыми им услугами
- повышение привлекательности финансового рынка для широких слоев населения





Разработка требований к стандартам СРО по защите прав потребителей

Внедрение стандартов, надзор за их соблюдением

Эффективная обратная связь с рынком
(рабочие группы с участниками рынка)

Учет аналитики по жалобам для определения зон риска
(отрасль, продукт, компания, регион)

Канал продажи (он-лайн, офф-лайн)

НАДЗОР ЗА БУДУЩИМ, А НЕ ЗА ПРОШЛЫМ

Режим надзора в зависимости от уровня реализованного риска и размеров компании

<i>Размер компании, N клиентов</i> <i>Уровень реализованного риска</i>	КРУПНАЯ	СРЕДНЯЯ	МАЛАЯ
ВЫСОКИЙ	Превентивный надзор (высокая интенсивность)	Превентивный надзор (средняя интенсивность)	Превентивный надзор (низкая интенсивность)
УМЕРЕННЫЙ	Превентивный надзор (средняя интенсивность)	Превентивный надзор (низкая интенсивность)	Реактивный надзор
НИЗКИЙ	Превентивный надзор (минимальная интенсивность)	Реактивный надзор	Реактивный надзор

1. Маркетинг

2. Форма и канал продаж

3. Соответствие квалификации

Как предлагают/продают?

Кому предлагают/продают?

Что предлагают/продают?

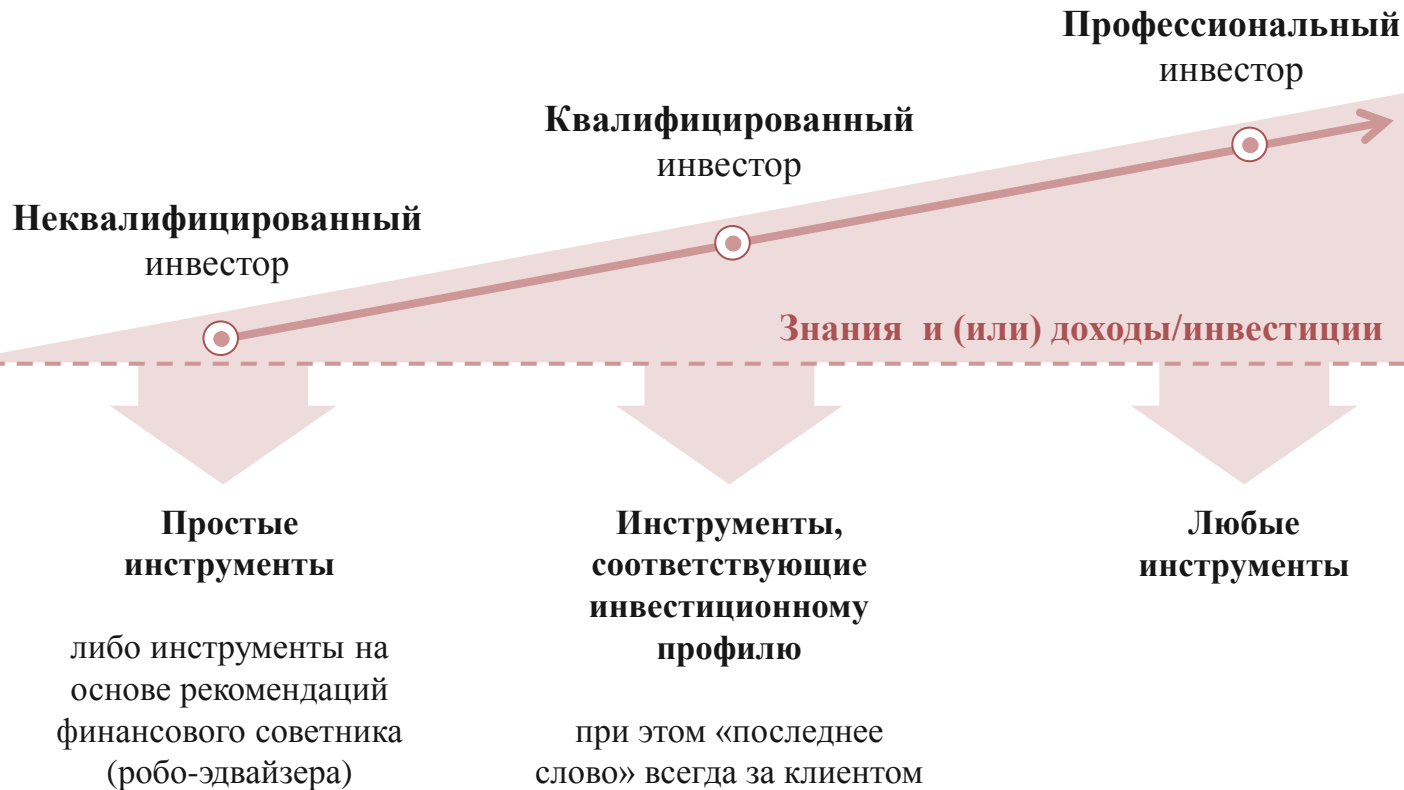
ПРЕВЕНТИВНЫЙ
ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ
НАДЗОР

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
ПОТРЕБИТЕЛЯ

РОСТ СПРОСА
НА КАЧЕСТВЕННЫЕ
ФИНАНСОВЫЕ
УСЛУГИ

- Новые критерии категорирования инвесторов-физических лиц

- Новые принципы определения перечня инструментов для инвестирования



Финансово грамотный человек

- ✓ Обладает **финансовыми знаниями и навыками**

Понимание

Знания о предназначении финансовых инструментов и услуг, а также о рисках, с ними связанных

- ✓ Способен принимать **рациональные обоснованные решения**

Анализ

Осознание применимости знаний на всех этапах жизненного цикла, умение связать жизненные потребности с финансовыми инструментами и услугами

- ✓ Поддерживает и улучшает свое **благополучие**

Практика

Практическое использование знаний в соответствии с индивидуальными мотивирующими факторами

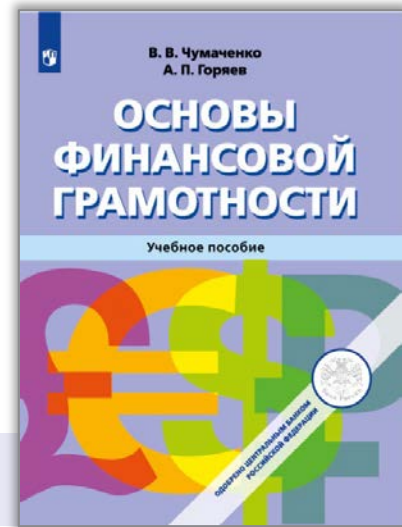
Функциональные направления



Обучение финансовой грамотности в образовательных организациях

- Подписано **соглашение о сотрудничестве** в области повышения финансовой грамотности населения Российской Федерации между **Банком России и Минобрнауки России.**
- **Основы финансовой грамотности в учебном процессе**
 - Обществознание, раздел «Экономика» (5-9 классы)
 - Основы экономики (10-11 классы)
 - **Разработана и утверждена дорожная карта по внедрению финансовой грамотности во все уровни образования**

*Учебно-методический комплект
«Основы финансовой грамотности»*



Повышение финансовой грамотности субъектов МСП

- Изучение потребности в финансовом просвещении субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП)

Задачи

- **Определение актуальных тем** повышения уровня финансовой грамотности в каждом из сегментов МСП
- **Определение наиболее востребованных форматов** получения знаний по финансовой грамотности



Создание оперативных механизмов информирования



Создание сайта Банка России по финансовому просвещению

- Разработка **мобильных приложений**
- Проведение **информационных кампаний**
- Подготовка и распространение **информационных материалов** по финансовой грамотности
- Проведение **онлайн- и оффлайн-мероприятий** по повышению финансовой грамотности

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Служба по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг