

СОДЕРЖАНИЕ

Вступительное слово	1
На повестке дня	2
Форум по актуальным вопросам	5
Институциональная политика по взаимодействию с потребителями финансовых услуг	5
Обзор ипотечного рынка Великобритании	6
Россия: совершенствование системы защиты прав инвесторов посредством введения регулирования категорий инвесторов и определения их инвестиционного профиля	8
Рекомендации Комиссии по надзору за финансовыми рынками (AMF), касающиеся ответственности кредитных организаций в отношении задолженностей по оплате со стороны клиентов	9
Консультация по поводу предлагаемых изменений в Кодексе минимальной компетентности Центрального банка Ирландии	11
Надзорная программа Банка Испании в области защиты интересов потребителей на 2017 год	12
Регулятивные песочницы: поддержка инноваций для разумного расширения доступа к финансовым услугам	14

Новостное письмо FinCoNet

Перед вами первый выпуск новостного письма FinCoNet в 2017 году.

FinCoNet утвердила дату и место проведения первого мероприятия в этом году: 7 апреля 2017 года, г. Дублин, Ирландия.

Мы будем рады видеть членов FinCoNet и всех заинтересованных лиц на семинаре «Финансовые технологии и защита прав потребителей финансовых услуг: задачи надзорных органов». По окончании семинара состоится Открытое заседание FinCoNet, на котором участники смогут обсудить вопросы, возникшие в ходе прошедшего семинара, и получить актуальную информацию о текущей работе Постоянных комитетов FinCoNet.

Выражаем благодарность Центральному банку Ирландии за организацию данного мероприятия. Будем рады видеть участников в Дублине.

На повестке дня

Представляем нового вице-председателя FinCoNet, Марию Люсию Лейтау



Мария Люсия Лейтау возглавляла отдел банковского поведенческого надзора *Банка Португалии* со дня создания отдела в 2011 году. Этот отдел занимается регулированием и надзором за поведением финансовых организаций по отношению к клиентам в сфере розничных банковских продуктов и услуг. Кроме того, отдел работает над реализацией инициатив, касающихся предоставления информации клиентам и повышения финансовой грамотности. С 2007 по 2011 год Мария занимала должность заместителя главы отдела банковского надзора и решала задачи, стоявшие перед Банком Португалии в области поведения финансовых организаций.

Также Мария является председателем Рабочего комитета по национальному плану финансового образования, целью которого является реализация стратегии повышения финансовой грамотности в Португалии. Национальный план представляет собой инициативу трёх финансовых надзорных органов: Центрального банка Португалии, Комиссии по рынкам ценных бумаг Португалии и Управления по надзору за страховыми и пенсионными фондами.

Мария принимает активное участие в международных форумах, посвящённых защите прав потребителей финансовых услуг и финансовой грамотности. Более того, она осуществляет международную деятельность, являясь участником Консультативного совета ОЭСР/МСФО (Международной сети финансового образования). На европейском уровне Мария является членом Постоянного комитета по защите прав потребителей и финансовым инновациям Европейского управления банковского надзора. Мария принимала участие в Целевой рабочей группе G20/ОЭСР по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и в Объединённом комитете европейских надзорных органов.

Мария часто выступает в качестве приглашённого оратора на международных собраниях Международного фонда развития в области финансов для детей и молодёжи, Всемирного банка, ОЭСР, а также Глобального партнёрства за финансовую доступность G20.

План работы FinCoNet

По завершении ежегодного общего собрания, прошедшего в Джакарте (Индонезия) 15-16 ноября 2016 года, члены FinCoNet утвердили новый план работы на 2017-2018 год.

Постоянные комитеты

«Главная особенность FinCoNet - активное участие. Мы предлагаем, руководим и разрабатываем исследовательские проекты, используя систему постоянных комитетов и обеспечивая таким образом вовлечённость и усердную работу над всеми принятыми проектами», - подчеркнула Люси Тедеско (Канада), недавно занявшая должность председателя организации.

После завершения работы над комплексом надзорных мер, исследовательской работой и рекомендациями по ответственному кредитованию и стимулированию продаж, а также исследовательской работой по надзорным задачам в области минимизации рисков безопасности, связанных с использованием онлайн-платежей и мобильных платежей, члены FinCoNet начнут работу над следующими инициативами, запланированными на 2017-2018 год.

Использование цифровых технологий в области дорогостоящего кредитования

Рост краткосрочного и дорогостоящего онлайн-кредитования ставит новые задачи перед надзорными органами по всему миру. Инновации несут в себе множество преимуществ, но в то же время способствуют возникновению новых рисков для потребителей финансовых услуг. В их числе, помимо прочего, недобросовестное кредитование, недостаточное раскрытие информации и запутанные процедуры разрешения споров. Всё это затрудняет понимание особенностей приобретаемых продуктов и может привести к чрезмерной закредитованности заёмщиков. Работа этого постоянного комитета под председательством Центрального банка Ирландии будет направлена на решение основных надзорных задач на данном рынке кредитования.

Практики и инструменты, необходимые для эффективного риск-ориентированного надзора в эпоху цифровых технологий

Переход от традиционных каналов доставки в финансовом секторе к мобильным и онлайн-технологиям в совокупности со стремительным ростом использования цифровых продуктов и услуг будет иметь практическое значение для надзорной деятельности. Определение рисков, связанных с расширением использования цифровых технологий, и разработка стратегий управления такими рисками представляют большой интерес для членов FinCoNet. Данный постоянный комитет создан под председательством Банка Испании и будет заниматься анализом эффективности различных надзорных инструментов и методов, которые могут быть использованы для минимизации потребительских рисков.

Мобильные и онлайн-платежи

План действий на 2017-2018 год включает в себя продолжение работы по результатам выпуска отчёта за 2016 год под названием «Мобильные и онлайн-платежи: надзорные задачи по минимизации рисков безопасности». В отчёте представлено описание областей, в которых необходимо вести дальнейшую работу в целях повышения эффективности управления рисками безопасности, связанными с мобильными и онлайн-платежами. Отчёт был составлен Банком Португалии и основывался на данных опроса FinCoNet Survey по мобильным и онлайн-платежам, описаниях надзорных задач по минимизации рисков безопасности, полученных от национальных надзорных органов по всему миру и результатах исследований и анализа.

В планы FinCoNet также входит сотрудничество с другими международными организациями в целях продвижения программы защиты прав потребителей финансовых услуг G20. План действий будет разработан постоянными комитетами в течение первой половины 2017 года, а затем опубликован.

Форум по актуальным вопросам

Институциональная политика в области взаимоотношений с потребителями финансовых услуг

Центральный банк Бразилии

В ноябре 2016 года Национальный совет по денежному обращению Бразилии (CMN) утвердил новое распоряжение - Резолюцию № 4539 ([на португальском языке](#)) - предписывающую всем финансовым организациям, действующим в данной юрисдикции, выработать политику в области взаимоотношений с потребителями финансовых услуг. Политика должна включать рекомендации, цели и основополагающие ценности организации, ориентированные на развитие достойной корпоративной культуры с приоритетом этических принципов, прозрачности и ответственности за результат. Всё это - ключевые факторы обеспечения общности интересов и поддержания репутации компании среди участников рынка как заслуживающей доверия, надёжной и компетентной. Поднадзорные организации должны внедрить политическую программу в течение года.

Данная резолюция предполагает, что финансовые организации будут стремиться к взаимовыгодному сотрудничеству с потребителями, обеспечивать справедливое и беспристрастное отношение к ним как до заключения договора на обслуживание, так и в течение и по завершении его действия. На практике от финансовых организаций требуется, помимо прочего, (i) предоставление понятной и точной информации о финансовых продуктах и услугах; (ii) своевременный ответ на запросы и жалобы потребителей; (iii) отказ от

положений, ограничивающих возможности потребителей по отказу от продуктов и смене поставщика услуг; и (iv) обеспечение законности предоставляемых продуктов и услуг.

Цель резолюции - обеспечение финансовой стабильности. Ожидается, что приоритетом для регулирующих органов станет защита интересов потребителей финансовых услуг, что приведёт к большему доверию со стороны общества и большей уверенности в стабильности финансового сектора.

Понимание важности всего этого стало одним из уроков, вынесенных по итогам финансового кризиса 2008 года. На сегодняшний день можно с уверенностью говорить о том, что компании, желающие остаться на рынке, должны стремиться усовершенствовать свою корпоративную культуру, сделав интересы потребителей основой бизнес-модели (клиентоориентированная корпоративная культура).

Изменение направленности корпоративной культуры позволит традиционной розничной банковской деятельности идти в ногу с изменяющимся поведением потребителей в эпоху цифровых технологий. В настоящее время несколько финансовых организаций работают над повышением удовлетворённости миллениалов и интернет-потребителей, которые хотят, чтобы вновь создаваемые продукты были персонализированными и учитывали индивидуальные потребности клиентов,

позволяя им легко переходить от одного поставщика услуг к другому.

Это также позволит финансовым организациям следовать стандартам раскрытия информации, которые были разработаны за последние несколько лет CMN и Центральным банком Бразилии (BCB) (таким как стандартизация большей части платежей за финансовые услуги; использование годовой процентной ставки по кредитам и лизинговым операциям; «портативность» кредитов, данных и заработной платы). Это станет возможным, если менеджеры среднего звена и другие работники, напрямую участвующие в работе с клиентами, а также уполномоченные агенты, занимающиеся продажей продуктов организации, будут владеть полной фактической информацией об их роли в организации, в том числе об ожидаемых результатах их деятельности.

Необходимо отметить следующее: чтобы такая политика способствовала желаемым изменениям внутри организации, требуется полная приверженность принципам со стороны высшего руководства, поскольку именно оно определяет направление развития компании, и его взгляды должны быть последовательными. Согласно положениям резолюции, советы директоров финансовых организаций ответственны за утверждение институциональной политики в

области взаимоотношений с потребителями финансовых услуг, а также за определение целей и обязанностей возглавляемой ими организации. Для реализации желаемых изменений важно пересмотреть используемые меры по стимулированию продаж. Таким образом, действия всех участников рынка должны в полной степени учитывать интересы потребителей.

Кроме того, важно, чтобы механизмы управления организацией обеспечивали эффективность политики и адекватность применяемых методов и регламента. Необходимо распространение принципов политики внутри организации, проведение тренингов для работников и уполномоченных агентов, занимающихся работой с клиентами, модернизация внутреннего аудита, а также периодический пересмотр политики компании в целях выявления и корректировки ошибок и недостатков.

Рассматриваемая резолюция также нацелена на повышение прозрачности и помощь в оценке предлагаемых продуктов и услуг на предмет соответствия требованиям. Для этого от финансовых организаций требуется утвердить и опубликовать данные о целевой аудитории предлагаемых продуктов и услуг, перечислив их характеристики и определив уровень сложности.

Обзор ипотечного рынка Великобритании

Управление по регулированию финансовых рынков и защите потребителей финансовых услуг Великобритании

Введение

В декабре 2016 года Управление по регулированию финансовых рынков и защите потребителей финансовых услуг Великобритании (FCA) провело исследование ипотечного рынка. Для миллионов потребителей ипотека - это самое большое и значительное финансовое обязательство в жизни. Важность ипотечного кредитования для экономики и его роль в сфере финансовых услуг означает необходимость правильной работы рынка и его нацеленность на интересы потребителей.

Предмет исследования рынка

В данном исследовании рассматриваются два вопроса (касающиеся спроса и предложения соответственно):

- Помогают ли существующие инструменты (в том числе консультации) ипотечным клиентам в принятии эффективных решений на всех этапах взаимодействия?

- Приводят ли коммерческие договорённости между кредиторами, ипотечными брокерами и прочими организациями к конфликтам интересов или неверным стимулам в ущерб интересам потребителей?

Данное исследование проводилось на рынке жилищного ипотечного кредитования с обеспечением залогом первой очереди. Основной задачей исследования было выяснить, есть ли у потребителей возможность делать обдуманый выбор в этой области. Также рассматривается роль технологий и возможности для улучшения.



Рисунок 1: «Путь клиента» в сфере жилищного ипотечного кредитования с обеспечением залогом первой очереди

Спрос

Необходимо, чтобы потребители имели доступ ко всей необходимой информации, могли правильно оценивать её и затем действовать на основе полученных результатов, выбирая наиболее подходящий им продукт. К числу инструментов, которыми потребители могут пользоваться при принятии решений, относятся сайты, обеспечивающие возможность сравнивать финансовые продукты и услуги, перечни наиболее выгодных сделок и консультации, предоставляемые кредитором или брокером.

«Путь клиента», наглядно показанный выше, включает в себя все этапы, которые проходит потребитель, заинтересованный в ипотеке. Среди этапов можно увидеть использование некоторых инструментов, перечисленных в исследовании. Иллюстрация демонстрирует, как много решений необходимо принять потребителю. При этом в принятии решений клиенту могут помешать поведенческие искажения, такие как сосредоточенность на краткосрочных ценах или инерция. Компании же могут намеренно разрабатывать продукты и услуги таким образом, чтобы усилить эти искажения.

Влияние системы регулирования

Поскольку система регулирования рынка Великобритании подверглась изменениям за последние годы, рассмотрим последствия реформ, проанализированных в предыдущем обзоре ипотечного рынка (MMR), большая часть которых вступила в силу в 2014 году. С тех пор произошли значительные изменения в каналах поставок и уровне предоставляемых консультаций. Количество потребителей, которым необходима консультация, возросло с 67% (2008 год) до 97% (вторая половина 2016 года). Наша цель - определить, в какой степени MMR вызвал данные изменения, а также его влияние (если таковое имеется) на результативность действий потребителей.

Предложение

Рисунок 1 показывает, что компании, действующие на ипотечном рынке, принимают участие во многих этапах «пути клиента». Необходимо определить, какое влияние на принятие решений потребителями могли оказать различные организации - от кредиторов до агентов по торговле недвижимостью и прайс-агрегаторов. Коммерческие отношения в ипотечном секторе сложны и разнообразны.

Кроме того, необходимо понять, как работают эти отношения, и к каким конфликтам интересов они могут привести. Несмотря на то, что о положительном влиянии таких договорённостей на ипотечный сектор известно, могут возникнуть и незапланированные последствия.

Например, выбор компанией ограниченного набора бизнес-партнёров может способствовать снижению операционных расходов и повышению эффективности предоставляемых услуг благодаря знакомству. Однако, всё это может стать препятствием для входа других компаний на рынок или расширению деятельности, сокращая выбор для потребителей.

Дальнейшие шаги

Итак, что же дальше? Мы будем собирать данные и консультироваться с заинтересованными сторонами, а затем проведём исследование рынка и анализ данных в целях рассмотрения вышеуказанных вопросов. Ожидаемая дата публикации промежуточного отчёта - лето 2017 года. Если в ходе исследования рынка возникнут проблемы, требующие решения, мы разработаем рекомендации по решению. Итоговый отчёт будет опубликован в 2018 году.

Россия: совершенствование системы защиты прав инвесторов посредством введения регулирования категорий инвесторов и определения их инвестиционного профиля

Центральный банк Российской Федерации

Для обеспечения надлежащего использования инвестиционных продуктов Центральный банк Российской Федерации (Банк России) разработал систему категоризации инвесторов, основанную на объёме принадлежащих им финансовых средств и на степени их финансовой грамотности. Банк России предложил выделить три категории инвесторов (неквалифицированные, квалифицированные и профессиональные) и сформировать перечень финансовых продуктов, к которым они имеют доступ / будут иметь доступ в рамках новой системы.

Неквалифицированные инвесторы делятся на две категории в зависимости от объёма денежных средств на их брокерских счетах: (1) инвесторы, имеющие менее 400 000 рублей (6848,53 долларов США¹) на инвестиционных счетах; и (2) инвесторы, имеющие более 400 000 рублей на инвестиционных счетах.

Неквалифицированные инвесторы будут иметь доступ как к простым и наименее рискованным финансовым инструментам без учёта инвестиционного профиля, таким как:

- акции, облигации (из котировального списка 1-го и 2-го уровня для ценных бумаг, допущенных к торгам на Московской фондовой бирже);

- инвестиционные паи (для неквалифицированных инвесторов);
- финансовые инструменты валютного рынка.

Неквалифицированные инвесторы смогут торговать любыми финансовыми инструментами, соответствующими их инвестиционному профилю, а также покупать без ограничений финансовые инструменты общей стоимостью до 50 000 рублей (856 долларов США) в год.

Инвесторы, имеющие более 400 000 рублей на счетах, смогут пользоваться всеми вышеперечисленными инструментами, а также ценными бумагами из списка 3-го уровня. Таким инвесторам доступна торговля с плечом.

Неквалифицированные инвесторы, желающие использовать финансовые инструменты, не входящие в список доступных, должны пройти онлайн-экзамен на сайте биржи.

Квалифицированными инвесторами считаются инвесторы, соответствующие одному из следующих требований: (1) наличие квалификационного сертификата; (2) опыт инвестирования от 1 года; (3) опыт работы в сфере финансовых услуг более 2 лет; и (4) владение активами общей стоимостью более 10 миллионов рублей (171 213,23 доллара США) или наличие активов

¹ По курсу Банка России на 3 марта 2017 года

на брокерском счёте в размере от 1,4 миллиона рублей (23 969,85 долларов США) в сочетании с опытом инвестирования от полугода (в противном случае, инвестор должен пройти экзамен).

Квалифицированные инвесторы обязаны определить свой инвестиционный профиль, чтобы использовать соответствующие ему финансовые инструменты.

Профессиональными инвесторами считаются инвесторы, соответствующие одному из следующих требований: (1) наличие международного квалификационного сертификата (CFA, ACCA, CIA, CIMA, FRM или CIIA); (2) опыт работы в сфере финансовых услуг от трёх лет; и (3) наличие активов в размере от 50 миллионов рублей (856 066,17 долларов США).

Профессиональным инвесторам доступны любые виды финансовых инструментов.

Определение инвестиционного профиля

Инвестиционный профиль клиента может определяться не только финансовым советником, но и сотрудником брокера. Если инвестиционный профиль определяется сотрудником брокера, такой сотрудник в соответствии со своими должностными обязанностями не несёт ответственности за привлечение клиентов и продажу клиентам финансовых инструментов. Это позволит предотвратить конфликт интересов между функцией продажи и функцией инвестиционного консультирования.

Рекомендации Комиссии по надзору за финансовыми рынками, касающиеся ответственности кредитных организаций в отношении задолженностей по оплате со стороны клиентов

Комиссия по надзору за финансовыми рынками Нидерландов

Комиссией по надзору за финансовыми рынками Нидерландов (AFM) были опубликованы рекомендации для кредитных организаций, касающиеся их обязанностей по отношению к клиентам в периоды, когда последние испытывают затруднения в своевременной оплате задолженности. Рекомендации были опубликованы в ноябре 2016. Они предназначены для кредитных организаций и коллекторов и содержат информацию о законодательстве, нормативно-правовых актах и наработках в области поддержки и помощи клиентам, имеющим задолженности по оплате.

В 2015 году Комиссия по правам потребителей и рынкам (ACM) провела

исследование сферы взыскания задолженности, чтобы внести ясность в процедуру взыскания и дать ответы на жалобы, полученные от потребителей ранее.

К потребителям предъявляются неоправданные требования

В результате исследования было выявлено, что коллекторские агентства регулярно предъявляют к потребителям неоправданные требования; что потребители получают неоднозначные счета и с них взимают некорректную плату. Другим важным выводом стало то, что коллекторы оказывают

значительное давление на потребителей при взыскании задолженности.

Принятие ответственности

AFM и АСМ осознали важность решения существующей проблемы несправедливых и подвергающихся критике действий коллекторов. Совместными усилиями эти регулирующие органы стремятся защитить уязвимые категории потребителей, имеющих задолженность. Существует чёткое разделение ответственности и задач AFM и АСМ. Деятельность AFM направлена на кредитные организации, в то время как АСМ занимается информированием потребителей об их правах и о правилах взыскания задолженности.

Кредитные организации и коллекторские агентства должны оказывать равную поддержку

AFM была обнаружена значительная неопределённость среди кредитных организаций в отношении их областей ответственности. Одной из основных задач, стоявших перед AFM, было объяснить и чётко сформулировать степень ответственности кредитных организаций перед потребителями, имеющими задолженность, с учётом того, что такая ответственность не заканчивается после того, как дела должников переданы в коллекторские агентства. AFM надеется, что данные рекомендации помогут привлечь внимание к расширенной ответственности кредитных организаций, описанной выше. Кроме того, AFM настоятельно рекомендует кредитным организациям узнать подробную информацию о коллекторских агентствах, с которыми они взаимодействуют, и о принципах их работы. AFM придерживается мнения, что коллекторское агентство, выбравшее кредитную организацию для сотрудничества, должно в первую очередь уделять внимание способам поддержки потребителей, а не только связанным с ними убыткам.

Для обеспечения справедливого отношения к

клиентам, имеющим задолженность, AFM рекомендует кредитным учреждениям установить чёткие договорённости с коллекторскими агентствами применительно к работе с клиентами. Коллекторское агентство является представителем кредитной организации, поэтому крайне важно, чтобы взгляды агентства и кредитной организации на стандарты и условия поддержки клиентов совпадали.

Об информации, содержащейся в рекомендациях

В первой части рекомендаций описана расширенная ответственность кредитных организаций. Во второй части представлены некоторые наработки в области поддержки клиентов кредитными организациями. Также в рекомендации включена практическая информация для кредитных организаций, касающаяся предотвращения появления задолженности, сотрудничества с клиентами, имеющими задолженность, а также способов разрешения проблемы без участия/вмешательства коллекторских агентств.

Положительная динамика на рынке

Перед тем как опубликовать рекомендации, AFM был организован круглый стол, в котором приняли участие многие кредитные организации, коллекторские агентства и торговые объединения. Целью заседания было проинформировать участников об основных положениях рекомендаций и получить отклик, а также узнать, разделяют ли они взгляды AFM. Это было крайне важно, поскольку рекомендации не ограничиваются интерпретацией законодательства. Помимо этого, в них рассматриваются способы наиболее полного соблюдения интересов потребителей.

В конце заседания AFM обратилась к кредитным организациям с просьбой провести анализ недоработок и сравнить их текущую политику с предложенной в рекомендациях. Также им было предложено выявить возможности для улучшения. Ранее

AFM опубликовала рекомендации и позднее отслеживала реакцию организаций. Между этими двумя событиями мог пройти год. На этот раз, поскольку AFM хотела убедиться, что кредитные организации немедленно начнут внедрение рекомендаций, был запрошен анализ недоработок.

AFM уже получила первые результаты и проведёт их оценку, а затем начнёт вести диалог с кредитными организациям. Мы надеемся, что с помощью анализа мы сможем получить полезную информацию, и с её помощью будет возможно пересмотреть и улучшить поддержку клиентов.

Более подробная информация доступна на сайте Комиссии по надзору за финансовыми рынками Нидерландов по ссылке www.afm.nl

Консультация по поводу предлагаемых изменений в Кодексе минимальной компетентности Центрального банка Ирландии

Центральный банк Ирландии

В разработанном Центральным банком Ирландии [Кодексе минимальной компетентности от 2011 года](#) (МСС) представлены стандарты минимальной профессиональной компетентности для лиц, оказывающих некоторые виды финансовых услуг, в частности, связанных с работой с клиентами. Цель Кодекса - обеспечить минимально приемлемую профессиональную компетентность лиц, действующих от лица поднадзорных организаций и консультирующих клиентов, а также оказывающих иные услуги, связанные с рядом розничных финансовых продуктов, таких как потребительский кредит, кредит на получение жилья, сбережения и инвестиции, страхование жизни, пенсии, личное общее или коммерческое страхование и т.д.

Впервые Минимальные требования к профессиональной компетенции были представлены Центральным банком Ирландии 1 января 2007 года. В 2011 году Центральный банк пересмотрел Минимальные требования (ввиду полученного опыта, развития событий на рынке и новых полномочий в отношении наложения обязательств на физические лица, которыми был наделён Центральный банк), и они были заменены на МСС, который вступил в силу 1 декабря 2011 года. МСС тесно связан с [Режимом профессиональной пригодности и добросовестности](#), разработанным Центральным банком Ирландии. Принципы кодекса являются ключевым фактором оценки пригодности лица к выполнению определённых подконтрольных функций в поднадзорной организации.

МСС применим к поднадзорным организациям и лицам, исполняющим подконтрольные функции в данных организациях, которые:

- консультируют клиентов по вопросам розничных финансовых продуктов;
- разрабатывают или предлагают разработку розничных финансовых продуктов для клиентов; или
- выполняют специально оговоренную функцию (в числе таких функций работа с обращениями за страховыми выплатами, посредничество в области перестрахования, оказание услуг по управлению задолженностью, принятие решений в отношении жалоб и прямое управление или надзор за аккредитованными лицами).

Лица, выполняющие данные функции, обязаны либо иметь квалификацию, признаваемую действительной в целях МСС, **либо выполнять данную функцию до принятия МСС²**, либо быть **новичком на рынке** и проходить обучение под контролем со стороны квалифицированного лица или лица, исполнявшего данные функции ранее, либо **действовать в рамках установленного алгоритма**. Как квалифицированные лица, так и лица, исполнявшие указанные функции ранее, обязаны соблюдать требования Непрерывного профессионального развития, изложенные в МСС.

² Лица, выполнявшие указанные функции ранее, не обязаны получать установленную квалификацию, если они соответствуют определённым критериям. Такие лица должны числиться работниками данной сферы по состоянию на 1 января 2007 года и из восьми лет до наступления этой даты как минимум четыре года работать в данной области.

С момента введения МСС в 2011 году требования к профессиональным знаниям и компетентности всё чаще включаются в Директивы и Рекомендации ЕС, в том числе в Директиву «Об ипотечном кредитовании» (MCD), Директиву «О рынках финансовых инструментов» II (MiFID II) и Рекомендации Европейского управления по надзору за рынком ценных бумаг (ESMA), касающиеся профессиональных знаний и компетентности. В свете перечисленных и прочих событий Центральный банк Ирландии принял решение пересмотреть МСС, и 15 ноября 2016 года им был опубликован [Консультационный документ](#).

В консультационном документе представлен ряд предложенных поправок к МСС в целях соответствия требованиям ЕС. Некоторые из предложенных изменений окажут влияние на существующие в рамках Кодекса условия, касающиеся лиц, работавших в данной сфере ранее. Для обеспечения соответствия требованиям MiFID III и MCD лица, на текущий момент действующие согласно этим условиям и выполняющие функции, попадающие под действие указанных директив, будут обязаны получить установленную квалификацию. Согласно требованиям MiFID II, такие лица обязаны получить квалификацию и иметь полугодовой опыт работы до 3 января 2018 года. В случае с MCD установленный срок получения квалификации - до 21 марта 2019

года.

Кроме того, в документе содержится перечень предложенных дополнительных требований. В их числе требование наличия полугодового опыта работы с каждым конкретным продуктом для лиц, оказывающих услуги в области всех розничных финансовых продуктов, подпадающих под действие МСС. Также целью документа является сбор мнений по поводу расширения области применения МСС к основной деятельности кредитных союзов. На сегодняшний день МСС применяется только в случае, если кредитный союз занимается страховым посредничеством. В рамках требований MCD область применения будет расширена, и в неё войдут кредитные союзы, предлагающие ипотечные продукты. Следующее предложение, представленное в документе, состоит в расширении области применения МСС и включении в неё новой специальной функции для организаций, напрямую занимающихся разработкой розничных финансовых продуктов. Окончательным сроком подачи предложений по документу было выбрано 15 февраля 2017 года. В настоящее время Центральный банк Ирландии рассматривает полученные предложения и планирует опубликовать обновлённый МСС в июле 2017 года. Ожидается, что новые требования вступят в силу с января 2018 года.

Надзорная программа Банка Испании в области защиты интересов потребителей на 2017 год

Центральный банк Испании

21 февраля 2017 года Исполнительная комиссия Банка Испании утвердила надзорную программу на 2017 год для отдела Рыночного поведения и урегулирования претензий. В программе рассматриваются результаты деятельности в области делового поведения банков и защиты прав

потребителей, проведённой Банком Испании в 2016 году, и формулируются ключевые цели на 2017 год.

В программе на 2017 год впервые использована методология, разработанная Отделом надзора за поведением организаций, с помощью которой по результатам риск-

ориентированного анализа были определены ключевые надзорные цели. В методологии объединены две концепции: «поведенческая категория» и «поведенческий профиль». Все поднадзорные организации делятся на пять групп в соответствии с их поведенческой категорией и на основе их относительной значимости и влияния их деятельности на потребителей.

С помощью сложного алгоритма подсчитывается так называемый поведенческий профиль, представляющий собой оценку риска, полученную на основе множества коэффициентов и показателей, таких как доля рынка в различных отраслях; количество жалоб в данной отрасли в сравнении с долей рынка организации; жалобы, поданные во внутренние службы рассмотрения претензий данной финансовой организации; жалобы, поданные на втором этапе в Банк Испании в сравнении с жалобами, урегулированными службами банка, или в сравнении с жалобами, обработанными службами Банка Испании; или среднее всех перечисленных показателей в сравнении с количеством случаев урегулирования в пользу заявителя из общего числа жалоб. Совокупность оценок деятельности банка в различных сферах определяет его поведенческий профиль.

В дальнейшем сочетание поведенческой категории (размера) и поведенческого профиля (риска) становится основой надзорной программы и позволяет выявить сферы, где необходим упреждающий/ответный надзор как в форме выездных проверок, так и дистанционного контроля. Для организаций, находящихся под упреждающим надзором, в зависимости от их размера и связанных с ними рисков, определяется частота выездных проверок, и принимается решение о необходимости индивидуального или группового надзора.

Также в программе представлен обзор событий на рынке Испании, и выявляются приоритетные сферы надзорной деятельности на 2017 год. Программа на 2017 год, разработанная отделом Рыночного поведения

и урегулирования претензий, включает в себя подробный анализ рынков ипотечного и потребительского кредитования, исследование которых уже проводилось ранее. Тщательный анализ деятельности внутренних банковских служб обработки жалоб был закончен в 2016 году, и на 2017 год была утверждена новая цель - исследование рекламной деятельности поднадзорных организаций. Кроме того, планируется множество других исследований в разных сферах. Отдельного упоминания заслуживает запланированный анализ прозрачности преддоговорных взаимоотношений с клиентами в условиях использования цифровых технологий для продвижения финансовых продуктов на рынке.

Исследование ипотечного рынка будет основываться на двух типах деятельности: i) тщательные выездные проверки, направленные на оценку прозрачности маркетинга и адекватности управления крупными ипотечными портфелями, и ii) контроль (в форме выездных инспекций и иных надзорных проверок) правильности применения Кодекса надлежащей практики в отношении экстренных мер защиты ипотечных клиентов, имеющих задолженность и/или испытывающих затруднения. Основным объектом исследования рынка потребительского кредитования станет прозрачность преддоговорных взаимоотношений при оформлении краткосрочного дорогостоящего займа и коммерческое использование возобновляемых кредитных карт.

Поскольку изучение рекламной деятельности стало основной задачей на 2017 год, уже ведётся тщательное дистанционное наблюдение и анализ политики, регламентов, методов управления и внутренних реестров более 300 поднадзорных организаций, используемых ими при продвижении финансовых продуктов на рынке. Также все рекламные материалы, опубликованные в любой форме за последние полгода, проходят проверку на качество и соответствие правилам. Здесь необходимо отметить, что законодательство Испании в области рекламы банковских продуктов основано на принципах саморегулирования и контроля «по факту». Нужно понимать, что реклама - это первичная составляющая преддоговорного пакета информации, а не отдельный элемент взаимодействия «банк - клиент».

Планируя надзор, важно принимать во внимание необходимость задействования дополнительных ресурсов для участия в незапланированных мероприятиях, регулярно проводимых в ходе текущей деятельности. Поэтому важно находиться в постоянном контакте с рынком (чтобы прогнозировать

вновь возникающие риски) и государственными, и частными вовлечёнными сторонами (чтобы удовлетворять их требования, разрешать споры и претензии).

Регулятивные песочницы: поддержка инноваций для разумного расширения доступа к финансовым услугам

Консультативная группа поддержки беднейших слоёв населения (CGAP)

Инновации - это неотъемлемая часть человеческой деятельности. Кремниевое огниво, колесо, космический корабль, Интернет, мобильный телефон, синтетические хромосомы, - всё это самые настоящие инновации.

За последние годы скорость разработки инноваций в финансовом секторе увеличилась, в основном благодаря использованию цифровых технологий. Надзорные органы подверглись наплыву как уже действующих игроков, так и новых участников (молодых финансово-технологических компаний). Все они предлагают инновации: биометрическую комплексную проверку клиентов, оценку кредитоспособности с использованием больших данных, внедрение робо-советников и технологии распределенного реестра, и даже использование искусственного интеллекта в процессе контроля за соблюдением требований. Зачастую инновации и их разработчики не вписываются в существующие системы регулирования, и надзорные органы отказываются от сотрудничества с ними из-за опасений и непонимания преимуществ и рисков. Именно поэтому несколькими надзорными органами была разработана концепция «регулятивной песочницы»³ - пространства для инноваций и разработчиков, для которых нет места в традиционной системе регулирования.

Тестирование инновационных услуг и продуктов

Термин «регулятивная песочница» был

введён Управлением по регулированию финансовых рынков и защите потребителей финансовых услуг Великобритании² (FCA) в ноябре 2015 года⁴.

Он относился к процессу создания безопасного пространства для «тестирования инновационных продуктов, услуг, бизнес-моделей и механизмов доставки, при этом не подвергаясь регулятивным мерам, которые обычно применяются к организациям, занимающимся данным видом деятельности». Лица, желающие воспользоваться песочницей, должны доказать, что предлагаемое ими решение действительно является инновацией, и что его использование будет полезно как для сферы финансовых услуг в целом, так и для потребителей.

После того как FCA анонсировала концепцию, регулятивные песочницы были созданы (в Абу-Даби, Австралии, Гонконге, Малайзии, Сингапуре, Таиланде и США) или запланированы (в Индонезии, Кении, Швейцарии) под другими названиями и с иными особенностями и доступными возможностями. Несмотря на подобное разнообразие, большинство песочниц нацелено на создание пространства для экспериментов и инноваций, способствующих росту и конкуренции в финансовом секторе в интересах потребителей. Обычно песочницам присущи следующие особенности: (i) структурированное взаимодействие между регулятором и участником песочницы, в ходе которого регулятор консультирует участника в отношении применяемых законодательных и регулятивных требований; (ii) мониторинг

³ <https://www.wsj.com/articles/scientists-make-progress-toward-engineering-synthetic-yeast-1489141807>

⁴ <https://www.fca.org.uk/firms/project-innovate-innovation-hub/regulatory-sandbox>

процесса тестирования инноваций в контролируемых условиях; и (iii) наличие минимальных мер предосторожности, позволяющих защитить потребителей в случае, если тестирование закончится неудачей.

Поддержка разумного расширения доступа к финансовым услугам

Поскольку разумное использование инноваций может пойти на пользу потребителям, находящимся на нижних ступенях экономической пирамиды (одним из примеров служит M-Pesa в Кении), регулятивные песочницы могут найти применение в сфере расширения доступа к финансовым услугам. Использование песочницы может положительно повлиять на желание и возможности органов регулирования по внедрению инноваций, направленных на расширение доступа к финансовым услугам тех потребителей, которые не имеют его или имеют лишь ограниченный доступ. Кроме того, песочницы представляют собой безопасное пространство для экспериментов, позволяющее участникам отойти от традиционных способов ведения финансовой деятельности, при этом не подвергая потребителей неизвестным рискам, которые влечёт за собой тестирование.

Предоставление рекомендаций развивающимся странам

CGAP инициировала исследование существующих (новых) регулятивных песочниц, чтобы определить их роль в расширении доступа к финансовым услугам и возможности их использования в различных ситуациях, связанных с надзором и регулированием. Целью исследования стала разработка рекомендаций по организации песочниц для надзорных органов в тех странах, где существует проблема крайне низкого уровня финансовой доступности, а также реальные или предполагаемые препятствия для внедрения финансовых инноваций, связанные с системой регулирования.

FinCoNet

Международная организация FinCoNet, членами которой являются надзорные органы, была основана в 2013 году. Она занимается защитой прав потребителей финансовых услуг. Организация создана по принципу членства и является некоммерческим объединением в соответствии с законодательством Франции.

Цель FinCoNet - обеспечивать добросовестное рыночное поведение и надёжную защиту прав потребителей с помощью эффективного и действенного надзора за финансовым рынком.

Члены FinCoNet обязаны и заинтересованы в защите интересов потребителей финансовых услуг. FinCoNet стремится повысить защищённость потребителей и повысить их уверенность, разрабатывая чёткие и действенные надзорные методы и стандарты и распространяя информацию о наиболее эффективных подходах среди регуляторов. Кроме того, целью организации является обеспечение справедливости и прозрачности рыночных взаимоотношений, а также предоставления доступной для понимания информации потребителям финансовых услуг.

Контакты

Председатель FinCoNet

Люси Тедеско Lucie.Tedesco@fcac-acfc.gc.ca

Секретариат FinCoNet

Флор-Анн Мэсси
Flore-anne.messy@oecd.org

Председатель FinCoNet

Мария Люсия Лейтау
mleिताo@bportugal.pt

Андреа Грифони

Andrea.grifoni@oecd.org

Салли Дей-Анотье

Sally.day-hanotiaux@oecd.org