



Банк России



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДОБРОСОВЕСТНОГО ПОВЕДЕНИЯ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ

(КОДЕКС ДОБРОСОВЕСТНОГО ПОВЕДЕНИЯ)

МОСКВА
2019

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|-------------------------------------|---|
| Введение | 2 |
| Основные принципы | 3 |
| 1. Принцип «ЧЕСТНОСТЬ» | 3 |
| 2. Принцип «СПРАВЕДЛИВОСТЬ» | 3 |
| 3. Принцип «ТРАНСПАРЕНТНОСТЬ» | 3 |
| 4. Принцип «ЗАЩИТА» | 3 |
| 5. Принцип «ПРОФЕССИОНАЛИЗМ» | 3 |
| 6. Принцип «ОТВЕТСТВЕННОСТЬ» | 4 |
| 7. Принцип «ЦЕЛОСТНОСТЬ» | 4 |
| Приложение | 5 |

Материал подготовлен Департаментом стратегического развития финансового рынка.
Комментарии и предложения по содержанию Кодекса вы можете направить
на электронные адреса: zagorkovka@cbr.ru или shiykors@cbr.ru.

Фото на обложке: Shutterstock.com

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2019

ВВЕДЕНИЕ

Полноценное развитие финансового рынка требует реализации мер, нацеленных на формирование культуры добросовестного поведения – фундаментального элемента при построении доверительной среды между финансовыми организациями¹, потребителями финансовых услуг² (далее – потребители) и регулятором. В связи с этим укрепление доверия потребителей к российскому финансовому рынку и финансовым организациям является одним из ключевых направлений деятельности Банка России.

Ориентиром для определения соответствия деятельности финансовой организации принципам добросовестного поведения являются разработанные Банком России «Основные принципы добросовестного поведения на финансовом рынке» (далее – Кодекс).

Кодекс является составной частью механизма развития культуры добросовестного поведения на финансовом рынке, призван способствовать защите прав и интересов потребителей и стимулировать дальнейшее долгосрочное и устойчивое развитие финансового рынка. Кодекс распространяется на финансовые организации, которые руководствуются его принципами в своей деятельности.

Финансовые организации заявляют о своей приверженности следовать высоким стандартам добросовестного поведения, подписывая декларацию о присоединении к Кодексу³, размещая информацию об этом на своем официальном сайте и/или на официальном сайте саморегулируемой организации (далее – СРО) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и направляя информацию о подписании декларации в адрес Банка России. В случае выявления СРО фактов, свидетельствующих о несоблюдении финансовой организацией принципов, предусмотренных настоящим Кодексом, данные факты могут являться основанием для исключения с сайта финансовой организации и/или сайта СРО информации о присоединении указанной финансовой организации к Кодексу.

Кодекс является базовым элементом системы продвижения деловых и этических (поведенческих) стандартов, поэтому его имплементация может происходить в том числе путем внедрения как всех, так и отдельных его принципов в стандарты СРО, разработанные и утвержденные в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации; на его основе могут быть разработаны кодексы финансовых организаций, финансовых рынков и профессий на финансовом рынке, принимая во внимание характер и масштаб деятельности финансовой организации.

Кодекс не является нормативным документом и носит рекомендательный характер.

¹ Для целей настоящего Кодекса под финансовыми организациями понимаются профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, дилеры, управляющие ценными бумагами, депозитарии, держатели реестра владельцев ценных бумаг), репозитарии, организаторы торгов (биржи), клиринговые организации, центральные контрагенты, кредитные организации, страховые организации, в том числе перестраховочные организации, общества взаимного страхования, страховые агенты, страховые брокеры, актуарии, специализированные депозитарии, акционерные инвестиционные фонды, управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, инвестиционные советники, негосударственные пенсионные фонды, микрофинансовые организации, ломбарды, кредитные потребительские кооперативы, жилищные накопительные кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, лизинговые компании.

² Понятие «потребители финансовых услуг» используется в соответствии с его определением в законодательстве.

³ См. Приложение.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ

1. ПРИНЦИП «ЧЕСТНОСТЬ»

- добросовестное поведение финансовых организаций, то есть поведение, ожидаемое от любой финансовой организации, учитывающей права и законные интересы другой стороны, содействующей ей в том числе в получении необходимой информации;
- открытая деятельность, соблюдение взятых на себя обязательств;
- выявление, предупреждение, предотвращение и раскрытие конфликтов интересов;
- недопущение введения в заблуждение¹, ложных, необоснованных предложений и заверений;
- выполнение неформальных договоренностей с другими финансовыми организациями и с потребителями с разумной степенью тщательности и осмотрительности;
- следование заявленной миссии и стратегии².

2. ПРИНЦИП «СПРАВЕДЛИВОСТЬ»

- равное отношение к правам инвесторов и правам потребителей;
- недопущение дискриминации потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, в любой форме;
- обеспечение равного и непредвзятого отношения к потребителям.

3. ПРИНЦИП «ТРАНСПАРЕНТНОСТЬ»

- обеспечение прозрачности своей деятельности, полное и своевременное раскрытие информации;
- предоставление достоверной информации другим финансовым организациям, потребителям и регулятору;

¹ Других финансовых организаций, потребителей и регулятора.

² Стратегия финансовой организации на определенный срок, внутренние документы финансовой организации, информация, размещенная на сайте и приведенная в информационных материалах финансовой организации, заявленных публично, и так далее.

- недопущение искажения раскрываемой информации;
- наличие понятных и доступных потребителям (без дополнительных издержек для своевременного получения информации) правил предоставления финансовых услуг, правил и размера взимаемого финансовой организацией вознаграждения и дополнительных издержек;
- уведомление потребителей о рисках, связанных с деятельностью финансовой организации;
- выстраивание отношений с регулятором на открытой и доверительной основе, предоставление всей имеющейся у финансовой организации информации по запросу регулятора.

4. ПРИНЦИП «ЗАЩИТА»

- обеспечение защиты клиентских активов (недопущение хищения средств клиентов);
- обеспечение защиты охраняемой законом информации, в том числе конфиденциальной информации;
- организация приема и регистрации обращений потребителей, установление порядка подготовки и направления ответов на них;
- уважительное отношение к потребителям, недопущение ущемления их чести и достоинства, угроз в адрес потребителей и их имущества, а также психологического давления на потребителей;
- оказание помощи и содействия в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями финансовой услуги наравне с иными лицами.

5. ПРИНЦИП «ПРОФЕССИОНАЛИЗМ»³

- соблюдение требований и принципов законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО и профессиональных стандартов;

³ Финансовые организации, не являющиеся физическими лицами, обеспечивают соблюдение их работниками указанных в данном пункте положений.

- обладание опытом, знаниями, квалификацией, компетенциями и навыками, необходимыми для выполнения своих обязанностей;
- совершенствование и поддержание опыта, знаний, компетенций и навыков на должном уровне, обучение своих работников, повышение их квалификации и уровня профессионализма;
- исполнение своих обязанностей с должной тщательностью, аккуратностью, основанностью и независимостью, в том числе при применении профессионального суждения;
- принятие решений в рамках профессиональной деятельности на основе всей имеющейся достоверной информации;
- использование ясных, точных и понятных формулировок во взаимоотношении с другими финансовыми организациями, потребителями и регулятором;
- уделение должного внимания интересам потребителей;
- предоставление полной своевременной и корректной информации потребителям о действиях, предпринятых и предпринимаемых в их интересах;
- соблюдение принципа «знай своего клиента».

6. ПРИНЦИП «ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

- принятие ответственности⁴ за нарушение законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО и профессиональных стандартов;
- управление ожиданиями клиентов (определение и удовлетворение потребностей клиентов с учетом их финансовых возможностей), консультирование потребителей при предоставлении им финансовых услуг (повышение финансовой грамотности) и обеспечение соответствия предлагаемых клиентам финансовых услуг их потребностям и знаниям;
- наличие и использование действенных и эффективных механизмов управления и контроля за своей деятельностью, спо-

собствующих добросовестному и ответственному поведению;

- использование необходимых ресурсов для обеспечения финансовой устойчивости и непрерывности деятельности (принцип финансового благоразумия);
- наличие системы корпоративного управления, адекватной масштабам деятельности финансовой организации, включая обеспечение и поддержание эффективной и действенной системы управления рисками и внутреннего контроля;
- поощрение своих сотрудников, ведущих себя добросовестно и способствующих распространению такого поведения.

7. ПРИНЦИП «ЦЕЛОСТНОСТЬ»

- содействие долгосрочному устойчивому развитию, повышению эффективности финансового рынка и росту доверия среди финансовых организаций⁵;
- развитие культуры добросовестного поведения;
- соблюдение устоявшихся практик рыночного поведения и добросовестной конкуренции;
- стремление к осуществлению деятельности, соответствующей принципам ответственного ведения бизнеса;
- содействие реализации эффективного процесса рыночного ценообразования на финансовые услуги;
- избежание действий, ухудшающих репутацию финансового рынка в целом и отдельных финансовых организаций, препятствие совершению таких действий другими финансовыми организациями (своевременное информирование регулятора о таких действиях);
- проведение политики и осуществление эффективных процедур по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и моделей поведения работников финансовой организации;
- недопущение дискриминации других финансовых организаций в любой форме.

⁴ Ответственность возникает в случае нарушения законодательства Российской Федерации.

⁵ Осуществляют стратегическое планирование и инновационную деятельность.

ТИПОВАЯ ФОРМА

ДЕКЛАРАЦИЯ О ПРИСОЕДИНЕНИИ
К «ОСНОВНЫМ ПРИНЦИПАМ ДОБРОСОВЕСТНОГО ПОВЕДЕНИЯ
НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ»

(Кодекс добросовестного поведения)

Настоящим [наименование организации] заявляет о присоединении к «Основным принципам добросовестного поведения на финансовом рынке» (далее – Кодекс).

[Наименование организации] приняла надлежащие меры, направленные на осуществление своей деятельности в соответствии с Кодексом, принимая во внимание объем и особенность деятельности, а также характер участия на финансовом рынке.

[Наименование организации] подтверждает намерения на долгосрочной основе осуществлять свою деятельность на финансовом рынке в соответствии с Кодексом.

Лица, входящие в органы управления [наименование организации], руководствуются Кодексом при осуществлении своих полномочий.

Настоящим подтверждаю, что обладаю всеми полномочиями для подписания данной Декларации о присоединении к Кодексу.

[Полное наименование должности]

[Наименование организации]

_____ И.О. Фамилия
(подпись)

Дата: