Сам себе регулятор

Практика внедрения рекомендованных ЦБ стандартов демонстрирует движение в основном за счет отдельных организаций, но не саморегулирования



Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

В последние годы Центробанк прилагает усилия, чтобы у поднадзорных участников рынка формировался клиентоцентричный подход, проще говоря — снижались риски для граждан от взаимодействия. С этой целью были выпущены методические рекомендации:

- № 19-МР от 27.12.2023 — по управлению финансовым продуктом;
- № 22-МР от 27.12 2024 — по предоставлению потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах;
- № 1-МР от 20.01.2025 — по применению основных принципов добросовестного поведения на финансовом рынке;
- недавние рекомендации от 15.04.2025, разработанные совместно с Федеральной антимонопольной службой (ФАС), — как раскрывать ставки по вкладам в дистанционных каналах.

Лидеры и неприсоединившиеся

С момента публикации первых указаний № 19-МР прошло больше года. **Максим Сёмов,** председатель комитета по финансовой грамотности АРБ, называет их «ожидаемыми и долгожданными». В них кредитным организациям рекомендуется разрабатывать финансовые продукты с учетом их полезности для клиентов, включая:

- обеспечение соответствия продукта характеристикам и потребностям целевой клиентской группы;
- качественное и достоверное информирование потребителей о свойствах и рисках продукта;
- мониторинг на всех этапах жизненного цикла продукта.

«Управление клиентским риском позволяет создать продукт под конкретную группу клиентов, ориентируясь на потребности и ожидания ее членов, оберегая их от выбора высокорисковых именно для них продуктов, — перечислил плюсы Максим Сёмов. — Те, кто заинтересованы в качественном управления лояльностью клиентской базы, уже начали использовать и внедрять эти рекомендации».

Борис Богоутдинов, управляющий партнер консалтинговой компании «2Б Диалог», добавил, что методологическая база, заложенная в рекомендациях № 1-МР и № 19-МР, направлена еще и на институционализацию поведенческих стандартов, способствующих снижению системных нарушений, конфликтов интересов и недобросовестных практик. «При системной реализации эти подходы способны оказывать стабилизирующее влияние на рынок и стимулировать добросовестную конкуренцию», — уверен он.

В Центробанке «Б.О» так прокомментировали итоги: «К Принципам управления финансовым продуктом присоединились многие лидеры рынка — банки, страховые компании, брокеры и др. Учитывая размер их клиентских портфелей, это благоприятно сказалось на повышении клиентоцентричности рынка в целом. По итогам 2024 года число сообщений о случаях мисселинга снизилось в два раза, и вдвое меньше стало жалоб на навязывание дополнительных платных услуг при кредитовании».

Донастройка фокуса

Но о массовом присоединении к этим Принципам (методическим рекомендациям Банка России) речи пока нет. Максим Сёмов видит основную сложность в отсутствии персонала, занимающегося управлением клиентскими рисками (а не хорошо развитыми банковскими).

При этом в рекомендациях № 19-МР говорится только о сложных и высокорискованных продуктах. «Мы предложили участникам рынка использовать подходы к разработке и управлению жизненным циклом продукта, соблюдая разумный баланс между максимизацией прибыли финансовой организации и минимизацией рисков для ее клиентов», — отметили в Центробанке. Уведомление регулятора о внедрении принципов — также дело добровольное. В ЦБ заверили, что и в 2025 году не оставят попыток «стимулировать участников рынка к внедрению Принципов».

Видимо, как свидетельство этого стоит воспринимать появление последующих указаний, включая совместные с ФАС, где даны инструкции, как нельзя рекламировать условия по вкладам. В числе того, что не желают видеть ведомства: акцентирование внимания потребителя на самых «вкусных» подробностях вклада и замалчивание деталей, которые в совокупности дают клиенту понять, сколько именно он заработает за период размещения. Регулятор повторно рекомендует прекратить «проставлять галочки» за клиента, считает Максим Сёмов. Рекомендация предоставлять потребителю конкретный расчет минимальной гарантированной ставки по каждому вкладу, а не для всей линейки под единым наименованием вызывает в АРБ одобрение. Согласен Максим Сёмов и с позицией регулятора, что ряд приемов маркетологов могут вводить граждан в заблуждение: «Все мы обращаем внимание на **БОЛЕЕ КРУПНЫЙ ШРИФТ** или **шрифт с выделением цветом,** отмечаем удобство заполнения за нас сложных таблиц, реагируем на слова “выгодно”, “максимально” и т.д.». От таких «темных паттернов» ЦБ рекомендует отказаться в рекомендациях № 22-МР, выполнение которых, хоть и добровольное, ожидается к принятию всеми участниками рынка в четвертом квартале 2025 года, сообщил он.

А то, что удастся «воткнуть» в рекламный баннер все значимые условия по вкладам, вызывает у Максима Сёмова сомнения.

Самоустранение от саморегуляции

Особая роль во внедрении принципов из № 19-МР отведена саморегулируемым организаций (СРО) и профессиональным объединениям; постоянно идет диалог с ними отмечают в ЦБ. Задачу объединений регулятор видит в том, чтобы «наладить внутренние процессы управления продуктом в компаниях, обеспечить единообразие применения рекомендаций с учетом специфики рынка». «На текущий момент изменения уже внесены в базовый стандарт защиты прав и интересов клиентов брокеров. Важно понимать, что базовые стандарты разрабатывают саморегулируемые организации, затем их принимает Комитет по стандартам и утверждает Банк России» — указал регулятор.

Борис Богоутдинов перечислил «объективные и институциональные факторы для задержки с принятием внутренних стандартов»:

- большинство объединений функционируют на принципах консенсуса, а значительная часть участников проявляет сопротивление изменениям, сопряженным с ростом административных издержек, необходимостью переработки внутренних регламентов, пересмотром моделей продаж или мотивации персонала, особенно в тех случаях, когда они не окупаются в краткосрочной перспективе;
- для многих СРО и союзов принятие кодексов или методик, основанных на принципах 1-МР и 19-МР, означает необходимость брать на себя функции фактического комплаенс-надзора и внутреннего мониторинга своих членов, что выходит за рамки их традиционной роли;
- отсутствие обязательного статуса рекомендаций позволяет отложить их имплементацию под предлогом ожидания отраслевого стандарта, готовности рынка или «доработки подходов».

Ускорение плюс гласность

Возможные стимулы и механизмы «ускорения» Борис Богоутдинов сформулировал следующим образом:

- нормативное подкрепление — перевод ключевых принципов из рекомендательного в обязательный формат (например, через включение в лицензионные требования или нормативы раскрытия информации);
- индикативная отчетность в ЦБ — регулярная публикация сведений о фактическом внедрении принципов по секторам или по СРО как индикатор добросовестности;

- публичная сертификация практик — аналог ESG-маркировки, обозначения участников, внедривших поведенческие стандарты, как благонадежных и ориентированных на потребителя;
- налоговые или регуляторные льготы: для участников, продемонстрировавших высокий уровень соответствия принципам;
- мягкое давление через контрольное воздействие, например, через акцент на приоритет при участии в регуляторных песочницах, в диалоге с ЦБ, в пилотных проектах и т.п.;
- дифференциация требований в зависимости от масштаба и типа участника.

Меры жесткие: спикер явно не верит в добровольный переход от лоббизма к комплаенсу в ситуации столь острого конфликта интересов между долгосрочными публичными целями регулирования и краткосрочными частными интересами членов объединений.

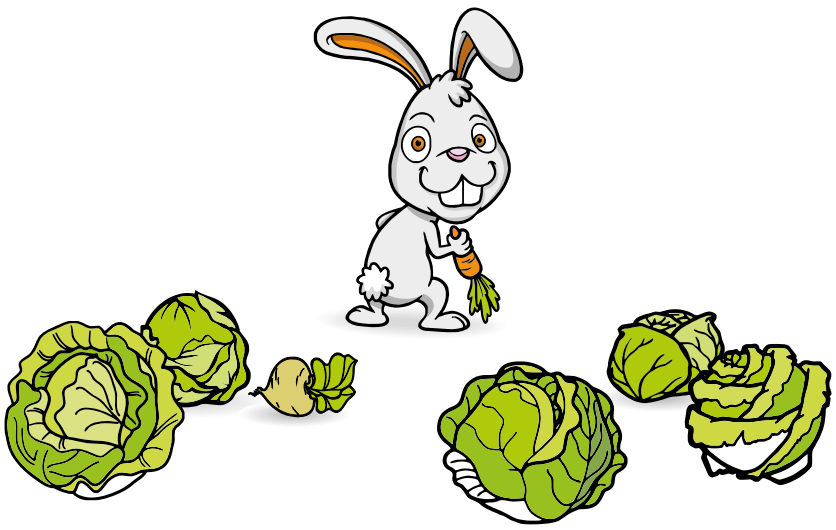
«Если пассивная позиция СРО и объединений сохранится, Банк России будет вынужден и далее компенсировать дефицит инициативы нормативными и методическими актами, охватывающими все более широкие аспекты деятельности. Такая тенденция уже наблюдается: от управления жизненным циклом продуктов и поведенческих стандартов до требований к взаимодействию с уязвимыми группами, форматов цифрового информирования и контроля комиссионной нагрузки», — прокомментировал ситуацию Борис Богоутдинов.

В комплекс мер для стимулирования участников рынка он включает:

- усиление транспарентности через обязательное маркирование продуктов по уровню рисков и клиентской ценности;
- унификацию стандартов раскрытия информации — даже для простых продуктов;
- поведенческий надзор, основанный на анализе жалоб и моделей продаж;
- ограничение распространения рискованных финансовых предложений через посредников.

Этика и конфликты интересов в продажах через агентские и партнерские сети, особенно в сегменте розничного кредитования и страхования, по его мнению, незаслуженно остаются вне внимания СРО и регулятора. К той же категории Борис Богоутдинов относит стандарты оценки устойчивости бизнес-моделей поставщиков сложных или комбинированных продуктов (например, инвестиционное страхование, маркетплейсы). К ключевым задачам он причисляет и контроль за постпродажным сопровождением — право на отзыв продукта, сопровождение в случае убытков, механизм разрешения споров без суда.

«Пока эти темы не формализованы в отраслевые стандарты, ЦБ вынужден заполнять нормативный вакуум в одиночку, формируя из рекомендаций фактически обязательные нормы. Это не только увеличивает нагрузку на участников, но и снижает гибкость регулирования, — считает Борис Богоутдинов. — Именно активная роль СРО в разработке и имплементации стандартов способна вернуть баланс между формальным регулированием и профессиональной самодисциплиной отрасли». Б.О

www.finversia.ru
финансовая информация
finversia
Ничего лишнего...

Реклама