

**Рекомендации для участников финансового рынка по повышению
доступности для потребителей финансовых услуг и удовлетворенности
населения деятельностью в сфере финансовых услуг
на территории Нижегородской области**

В соответствии с п.п. 1.18.2 и 1.19.2 плана мероприятий («дорожной карты») по содействию развитию конкуренции в Нижегородской области на 2019–2021 годы Волго-Вятское ГУ Банка России считает целесообразным довести до сведения участников финансового рынка рекомендации по повышению:

1. Удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг на территории Нижегородской области.
2. Доступности для потребителей финансовых услуг, оказываемых на территории Нижегородской области.

I. Отношение людей к финансовым организациям определяется не только удовлетворенностью, предлагаемым ими продуктам (услугам) и каналам, через которые эти услуги доставляются до потребителя, но и уровнем доверия населения к самим финансовым организациям. Путь к удовлетворенности клиента начинается с корпоративной культуры, поэтому важно, чтобы понимание клиентской ценности стало одним из ключевых параметров самооценки финансовой организации.

В этой связи участникам финансового рынка, выстраивая концепцию целеполагания, рекомендуется ориентироваться не просто на нормы деловой этики, но и на общественные интересы, что позволяет создать стабильную доверительную среду, способствует развитию добросовестной конкуренции, а в долгосрочной перспективе – устойчивому развитию финансового рынка в целом.

Существенным элементом формирования доверительной среды является повышение профессиональной этики специалистов финансового рынка, что предполагает не только соблюдение ими правил корпоративной

культуры, но и следование принципам добросовестного поведения на финансовом рынке. В свою очередь, недобросовестные действия участников финансового рынка негативно отражаются на доверии к ним потребителей финансовых услуг, что в конечном итоге снижает эффективность деятельности как самих участников финансового рынка, действующих недобросовестно, так и их конкурентов и замедляет развитие финансового рынка в целом.

В связи с вышесказанным, Волго-Вятское ГУ Банка России в качестве рекомендаций предлагает участникам финансового рынка Нижегородской области:

1. Помимо выполнения установленных законодательством Российской Федерации обязательных требований (например, в части организации системы внутреннего контроля), уделять особое внимание дополнительным мерам по развитию профессиональной этики своих работников:

- руководителей структурных подразделений, к функциям которых отнесены вопросы привлечения клиентов и взаимодействия с ними;
- работников, непосредственно взаимодействующих с клиентами и осуществляющих предложение и реализацию финансовых услуг и финансовых инструментов;
- работников, непосредственно совершающих операции на финансовом рынке;
- лиц, принимающих решения о совершении таких операций;
- лиц, публично распространяющих информацию, способную оказать влияние на принятие клиентом или третьим лицом инвестиционного решения.

2. С целью обеспечения этического и добросовестного поведения специалистов финансового рынка, а также информационной прозрачности деятельности участников финансового рынка совету директоров (наблюдательному совету), а в случае его отсутствия – высшему органу

управления участника финансового рынка рекомендуется* утвердить кодекс этики, информационную политику, политику по управлению конфликтом интересов и (или) иной документ, регулирующий вопросы добросовестного поведения своих работников (должностных лиц), и осуществлять на регулярной основе контроль за его реализацией. При этом ключевую роль в достижении указанной цели имеет соблюдение норм этического и добросовестного поведения членами органов управления участника финансового рынка, которое может служить примером для остальных его работников (должностных лиц).

3. В части исключения практики навязывания сотрудниками финансовых организаций комбинированных финансовых продуктов и услуг (например, вклад в банке плюс продукт инвестиционного финансового посредника (брокера, доверительного управляющего, управляющей компании инвестиционных фондов), когда клиентские менеджеры позиционируют комбинированный продукт как банковский, не разъясняя клиентам особенности и условия его составных частей:

- обеспечить информирование клиентов в краткой и доступной форме о продукте, его составных частях, сопутствующих расходах, связанных с ним рисках, сроках действия и условиях расторжения;
- информировать клиента о возможности приобретения составных частей продукта по отдельности (при наличии такой возможности);
- в случае выявления финансовым посредником (поверенным) недобросовестной практики продаж – обеспечить возможность расторжения договоров, входящих в состав комбинированного продукта, без финансовых потерь для клиента;
- проводить мониторинг точек продаж комбинированных продуктов на предмет надлежащего уведомления граждан об условиях комбинированного продукта и сопутствующих рисках.

* В случае отсутствия в законодательстве Российской Федерации обязательных требований к участнику финансового рынка по утверждению указанных документов.

4. Для обеспечения интересов граждан пенсионного возраста при обращении в банк за открытием (переоформлением) вклада:

- не предлагать гражданам данной категории, сложные для понимания финансовые продукты (в том числе услуги по доверительному управлению ценными бумагами), не гарантирующие получение дохода, а также предусматривающие возможность возврата клиентом средств не в полном объеме при досрочном выходе из продукта (расторжении договора доверительного управления);
- в рамках процесса определения инвестиционного профиля принимать во внимание влияние фактора достижения пенсионного возраста на возможность клиента нести принимаемые риски.

II. Банк России в рамках основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на 2022 год и период 2023 и 2024 годов выделяет следующие ключевые задачи по повышению доступности финансовых услуг:

1. Повышение физической и ассортиментной доступности финансовых услуг через развитие онлайн-каналов обслуживания для населения и бизнеса при снижении рисков цифрового неравенства и усилении кибербезопасности.

2. Расширение возможностей привлечения долгового и долевого финансирования для бизнеса.

Первая задача подразумевает реализацию мер, направленных на обеспечение мгновенного и бесперебойного доступа к финансовым услугам через сеть «Интернет», что позволяет минимизировать время на поиск подходящего предложения, а также решает проблему ограниченного выбора поставщика.

Развитие дистанционных каналов доступа к финансовым услугам в современных условиях может оказывать значимое влияние на финансовую доступность, увеличивая скорость доступа к финансовым услугам, обеспечивая в ряде случаев более низкую стоимость (учитывая в том числе

транзакционные издержки, которые несет потребитель, добираясь, например, до ближайшего подразделения банка), большой масштаб и эффективность.

В целях улучшения качества обслуживания потребителей при предоставлении им финансовых продуктов (услуг) посредством дистанционных (цифровых) каналов, ВВГУ в качестве рекомендаций предлагает участникам финансового рынка Нижегородской области:

1. Расширять онлайн-каналы доступа к финансовым услугам, в том числе поддерживая цифровые финансовые сервисы (Система быстрых платежей, проект «Маркетплейс», Единая биометрическая система и др.).

2. При предоставлении финансовых продуктов (услуг) обеспечивать:

- невозможность заключения договора о предоставлении финансового продукта (услуги) без ознакомления потребителя с текстом договора и подтверждения потребителем факта ознакомления с текстом договора;

- предоставление возможности потребителю сохранять на свое устройство любую относящуюся к финансовому продукту (финансовой услуге) информацию, полученную потребителем в ходе взаимодействия с финансовой организацией, в том числе документы (их электронные копии);

- возможность получения потребителем документов, связанных с предоставлением финансового продукта (финансовой услуги), на бумажном носителе при обращении в офис финансовой организации (при его наличии);

- изложение информации на русском языке с использованием четких, хорошо читаемых шрифтов, а также в случае использования профессиональной лексики – с обеспечением возможности для потребителя получить дополнительную информацию, разъясняющую значение используемых терминов (в том числе возможность задать вопрос сотруднику финансовой организации с использованием имеющихся каналов коммуникации с финансовой организацией);

- исключение применения в рамках взаимодействия с потребителем недобросовестных маркетинговых практик, навязывающих потребителю

приобретение финансового продукта (финансовой услуги): акцентирование внимания потребителя исключительно на информации о преимуществах финансового продукта (финансовой услуги) и сокрытие информации о присущих финансовому продукту (финансовой услуге) рисках, ограничение времени потребителя на принятие решения о получении им финансового продукта (финансовой услуги).

3. Не размещать в одних и тех же разделах официальных сайтов финансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и мобильных приложений информацию о комбинированных финансовых продуктах (предусматривающих одновременное заключение договора банковского вклада и, например, договора страхования жизни, подразумевающего участие страхователя или иного лица, в пользу которого заключен указанный договор, в инвестиционном доходе страховщика, или договора брокерского обслуживания (в том числе договора, который предусматривает открытие и ведение индивидуального инвестиционного счета), или договора доверительного управления ценными бумагами), совместно с информацией о традиционных банковских вкладах

4. Обеспечить механизм отказа от предоставленного финансового продукта (услуги) посредством дистанционных (цифровых) каналов, не сложнее процедуры заключения потребителем соответствующего договора, а также простую процедуру поиска и использования потребителем таких механизмов на сайте финансовой организации в сети «Интернет» или в мобильном приложении финансовой организации (при его наличии).

5. В целях обеспечения интересов потребителей финансовых продуктов (услуг), в том числе проживающих на отдаленных, малонаселенных или труднодоступных территориях, в случаях если скорость и (или) качество доступа к сети «Интернет» с устройства, используемого потребителем для взаимодействия с финансовой организацией, недостаточны для корректной работы текущей версии сайта и (или) мобильного приложения, финансовым

организациям, помимо прочего, рекомендуется при наличии технической возможности:

- обеспечить возможность переключения на легкие версии сайта финансовой организации в сети «Интернет» и мобильного приложения финансовой организации (при его наличии), предназначенные для работы в условиях неустойчивого доступа к сети «Интернет», в том числе при низких (недостаточных) скоростях доступа, и (или) возможность отключения загрузки объемных данных (карт, изображений, элементов анимации и иных графических объектов) в процессе обмена данными с сервером и обработки запросов потребителя сайтом финансовой организации в сети «Интернет» и мобильным приложением финансовой организации (при его наличии);

- информировать потребителя о статусе загрузки информации на сайте финансовой организации в сети «Интернет» и в мобильном приложении финансовой организации (при его наличии). При длительной загрузке (свыше 10–15 секунд) или остановке/прерывании процесса загрузки сообщить об этом факте потребителю и предложить переключение (опционально) режима работы сайта финансовой организации в сети «Интернет» и мобильного приложения финансовой организации (при его наличии) на их легкую версию.

6. В целях обеспечения интересов потребителей финансовых продуктов (услуг), входящих в число лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, финансовым организациям рекомендуется, помимо прочего:

- осуществлять проектирование и (или) разработку и (или) доработку дистанционных (цифровых) каналов обслуживания, в том числе размещаемого с их помощью контента, с учетом положений национального стандарта ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для лиц с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» (далее – ГОСТ Р 52872-2019). При

проектировании и (или) разработке и (или) доработке любых дистанционных (цифровых) каналов обслуживания, в том числе размещаемого с их помощью контента, рекомендуется обеспечивать в соответствии с разделом 5 ГОСТ Р 52872-2019 выполнение критериев успешного применения уровня А, устанавливаемых ГОСТ Р 52872-2019;

- провести обучение сотрудников, осуществляющих обслуживание клиентов, по вопросам корректного взаимодействия с лицами с инвалидностью, и внести соответствующие изменения, касающиеся обслуживания указанных лиц, в регламенты, положения и должностные инструкции сотрудников.