



Банк России



# УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСОВЫМ ПРОДУКТОМ: ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ И УПРАВЛЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИМИ РИСКАМИ

Отчет об итогах публичного обсуждения доклада  
для общественных консультаций

Москва  
2022

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Отчет об итогах публичного обсуждения доклада .....	2
Зарубежный опыт управления продуктом (Product Governance).....	2
Общие предложения .....	2
Разработка, распространение и подходы к оценке финансового продукта .....	3
Единая методика и инструменты оценки .....	4
Роли участников процесса .....	5
Полномочия в целях регулирования и контроля.....	6
Вывод.....	7

Материал подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.

При использовании материалов выпуска ссылка на Банк России обязательна.

Фото на обложке: Shutterstock/FOTODOM

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

© Центральный банк Российской Федерации, 2022

## ОТЧЕТ ОБ ИТОГАХ ПУБЛИЧНОГО ОБСУЖДЕНИЯ ДОКЛАДА

Публикация доклада для общественных консультаций «Управление финансовым продуктом: подходы к оценке и управлению потребительскими рисками» (далее – Доклад) вызвала отклик со стороны всех секторов финансового рынка. Банк России благодарит респондентов<sup>1</sup>, включая профессиональные объединения, в том числе саморегулируемые организации, представившие консолидированные позиции финансовых организаций, за содержательные ответы и конструктивные предложения.

По результатам обработки ответов на вопросы, предложенные к рассмотрению, Банк России представляет мнения респондентов, которые подчеркнули важность поднятой проблематики, особенно с учетом происходящей в мире цифровой трансформации и развития инфраструктуры финансового рынка в Российской Федерации, поддержали необходимость формирования института управления финансовыми продуктами (финансовыми услугами, далее – финансовый продукт) и выразили заинтересованность в дальнейшей совместной проработке этого вопроса.

Настоящий отчет содержит исключительно обобщенную информацию и мнения участников рынка относительно предложений и инициатив, обозначенных в Докладе, без оценок и позиции Банка России.

### Зарубежный опыт управления продуктом (Product Governance)

Респонденты отметили, что в Российской Федерации в настоящее время лучшие зарубежные практики по регулированию финансового продукта частично внедрены. В качестве примера приводилось использование в различных секторах ключевых информационных документов (далее – КИД) и требований к существенным условиям договоров, а также стандартизация договорной документации.

В отношении страхового сектора участники обсуждения, отмечая практики, которые возможны к применению в Российской Федерации, выделили опыт США, Израиля, Турции<sup>2</sup>, принципы The European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA)<sup>3</sup>; в отношении банковского сектора – опыт Великобритании<sup>4</sup>.

### Общие предложения

Значительная часть респондентов, включая несколько саморегулируемых организаций, выразила мнение, что для российского финансового рынка оптимальным вариантом было бы комплексное применение зарубежных практик. При этом предлагалось учесть текущую региональную специфику: низкий уровень проникновения финансовых продуктов, недостаточный уровень налогового стимулирования и льгот. Участники обсуждения отметили необ-

<sup>1</sup> В том числе позиции ассоциаций, саморегулируемых организаций и некоммерческих организаций в сфере финансового рынка составляют 58% от общего количества откликов, кредитных организаций – 33%, некредитных финансовых организаций – 9%.

<sup>2</sup> Осуществление регулятором надзора за соблюдением страховой организацией критериев, минимальных (базовых) требований к страховому продукту, а также правил и принципов обеспечения и защиты прав потребителей.

<sup>3</sup> Предварительные руководящие принципы по надзору за продуктами и механизмам управления страховыми компаниями и страховыми дистрибьюторами (Preparatory Guidelines on product oversight and governance arrangements by insurance undertakings and insurance distributors).

<sup>4</sup> В соответствии с подходом поставщика финансовых услуг перед запуском финансового продукта должны проводить его сценарный анализ (тестирование), определять группу целевых потребителей, а также поддерживать на должном уровне знания и навыки сотрудников, участвующих в разработке и дальнейшей реализации финансового продукта.

ходимость содействия государства в реализации подходов к управлению финансовым продуктом и приведении финансовых организаций к сопоставимо равному уровню контроля его жизненного цикла и потребительских рисков.

Подчеркнута важность тестового или переходного периода для внедрения нового регулирования, поскольку участники финансового рынка, предпочитая занять активную позицию в будущем процессе реализации новаций, хотели бы иметь возможность вносить предложения по корректировке подхода на основе практики применения нового регулирования.

Респонденты предложили придерживаться принципов пропорциональности, клиентоориентированности и риск-ориентированного подхода на уровне отдельных финансовых продуктов и типов финансовых организаций, кросс-секторального подхода – в части определения критериев ответственности и контроля качества (единые требования для различных финансовых отраслей и схожих финансовых продуктов). Кроме того, читатели Доклада рекомендовали предусмотреть распространение регулирования на всех участников дистрибуции финансовых услуг (посредников).

Для повышения качества информирования потребителей были предложены следующие шаги:

- формирование общедоступной платформы для получения потребителем исчерпывающей базовой информации о финансовом продукте, способах его реализации, специфических характеристиках, типовых исключениях, вариантах урегулирования убытков и претензий, решения спорных вопросов, рисках для потребителя и другом;
- регламентация минимальных требований к финансовому продукту, процессу его реализации, порядку информирования потребителей и контроля за исполнением финансовыми организациями соответствующих требований.

## Разработка, распространение и подходы к оценке финансового продукта

В первую очередь участники обсуждения предложили разделить финансовые организации на те, которые непосредственно разрабатывают финансовые продукты, и те, которые их реализуют. Соответственно, для каждой категории должны быть утверждены свои требования, учитывающие специфику деятельности. Кроме того, неоднократно предлагалось обязать финансовые организации не только определять целевой сегмент потребителей, для которых разрабатывается финансовый продукт, но и анализировать результаты его использования клиентами.

Респонденты считают целесообразным:

- распространить оценку соответствия финансовых продуктов опыту и потребностям потребителя на все продукты<sup>5</sup>, предназначенные для неоднократного предложения (либо для предложения значительному числу потребителей);
- в оценке потребительских рисков учитывать уникальные характеристики того или иного финансового продукта, и с учетом такого подхода разрешить разработку методики оценки самой организации, создающей финансовый продукт.

Внедрение оценки соответствия финансовых продуктов предлагается проводить поэтапно, начав со сложных для понимания потребителя, в том числе тех, по которым уже сейчас требуется КИД.

Сложные финансовые продукты, которые нуждаются в оценке, по мнению респондентов, – не только продукты с риском потери капитала по окончании срока действия (в том числе финансовые продукты с инвестиционной составляющей, например, инвестиционное и накопительное страхование жизни), но и кредитные финансовые продукты. Последние предполагают

<sup>5</sup> За исключением распространения оценки соответствия финансовых продуктов на сделки, заключаемые с контрагентами на индивидуальных условиях.

погашение взятых клиентом обязательств, а от уровня финансовой грамотности клиента, его понимания условий финансового продукта зависит качество обслуживания им долга (это относится в том числе к банковским картам, кредитованию, дистанционному банковскому обслуживанию).

Дополнительно респонденты подчеркнули значение публичной классификации финансовых продуктов с точки зрения их рисков для потребителей.

## Единая методика и инструменты оценки

Мнения участников дискуссии относительно использования единой методологии и шкалы оценки рисков финансового продукта для разных секторов финансового рынка разделились.

В позициях за унификацию подходов отмечалось, что единая шкала и единая методология позволят большинству пользователей сравнивать различные финансовые продукты и соотносить их риски и доходность, что упростит восприятие предлагаемых условий потребителями.

Часть респондентов полагает, что финансовые продукты настолько разнообразны, что «разработать для них единую шкалу оценки рисков не представляется возможным». Сложность, по их мнению, состоит в том, что значительная доля экспертных оценок не позволит получать сопоставимые результаты. Кроме того, универсальность единой шкалы может не учесть особенности отдельных финансовых продуктов, что не позволит обеспечить их корректное сравнение.

Вместе с тем респонденты неоднократно высказывались за минимизацию использования субъективных суждений и экспертных позиций при оценке финансовых продуктов для повышения достоверности и сопоставимости оценок.

Таким образом, при ограниченной информативности единой шкалы оценки рисков дополнение процесса максимальным раскрытием информации о финансовых продуктах, как считают участники дискуссии, позволит потребителю получить целостную картину о полезности, ценности для него финансового продукта и возможных рисках, вытекающих из его приобретения. При этом методологически предлагается разграничить банковский рынок и страховой, а инвестиционные продукты выделить в отдельную группу в силу специфики рискованных показателей и сложности финансовых продуктов.

По мнению респондентов, наиболее рациональный подход к оценке потребительских рисков должен включать следующие инструменты:

- внедрение в систему оценки потребительских рисков всеми производителями финансовых продуктов и посредниками минимального перечня критериев оценки, утвержденного регулятором;
- сценарный анализ финансовых продуктов по унифицированным сценариям, утвержденным регулятором, и раскрытие итогов этого анализа потребителям;
- использование критериев понятности финансовых продуктов для обычного потребителя и проведение аудита отдельных операций в отношении социально незащищенных категорий потребителей;
- построение системы учета и анализа обратной связи потребителей по всем финансовым продуктам, каналам и методам их продвижения и реализации;
- применение рыночных исследований, клиентских интервью, опросов удовлетворенности, анкетирования потребителей, в том числе в рамках последующего анализа предпочтений и ожиданий потребителей, с акцентированием на ключевых свойствах выплаты дохода или получения убытков по финансовым продуктам (обозначенный подход важен для сложных финансовых продуктов, для прочих, по мнению респондентов, – достаточно информирования об особенностях продукта в рамках применения КИД);
- оценка возникновения убытков у потребителя/риска потери средств в случае приобретения им финансового продукта;

- корректировка условий финансового продукта с учетом рыночной конъюнктуры, регуляторной нагрузки, обратной связи от потребителей;
- установление целевых показателей по работе с жалобами и предложениями;
- мониторинг регулятором соблюдения финансовыми организациями нормативных требований и применение мер при выявлении проблем и рисков, связанных с разработкой, реализацией и использованием финансовых продуктов.

Вместе с тем в отношении низкорисковых финансовых продуктов респонденты предлагали допустить самостоятельную проверку финансовой организацией потребительских рисков (без законодательного регулирования для этой категории).

Участники финансового рынка считают необходимым установить единые и прозрачные критерии для моделей оценки потребительских рисков и полезности финансовых продуктов для всего рынка, при этом важно не допустить усложнения цикла запуска тех финансовых продуктов, которые понятны потребителю и не несут в себе высоких рисков.

## Роли участников процесса

Подавляющее большинство участников дискуссии, выбирая организационную модель оценки и определяя степень вовлеченности в процесс регулятора, высказалось за децентрализованный подход, при котором финансовые организации самостоятельно оценивают уровень потребительских рисков финансовых продуктов. Это, по мнению респондентов, позволит учесть их специфику и уникальность, привлечет к взаимодействию широкий круг экспертов и обеспечит более активное развитие финансового рынка.

При этом респонденты отмечали, что такой подход оценки финансовых продуктов возможен, если методики будут включать «заранее согласованные «матрицы рисков» типов/классов финансовых продуктов» и позволят исключать субъективный фактор при проведении оценки.

Вместе с тем был поддержан тезис Доклада о том, что сопоставимость и допустимость раскрытия в какой-либо форме информации об уровне потребительского риска финансового продукта возможны только при использовании единых методологических подходов.

В большинстве ответов участники обсуждения доверяют регулятору формирование нормативно-правовой базы, единых принципов, согласование базовой методологии и процедур оценки потребительских рисков финансовых продуктов, рекомендаций для финансовых организаций по управлению рисками новых финансовых продуктов, а также право на проведение выборочной оценки финансовых продуктов с высокой степенью новизны для российского рынка.

Респонденты допустили возможность делегирования полномочий саморегулируемым организациям, а именно: закрепление за ними ведущей роли в вопросах разработки методологической базы, учитывающей принципы и подходы, определенные регулятором.

К примеру, один из участников финансового рынка предлагал следующее: «в части выбора организационной модели оценки представляется целесообразным предусмотреть разработку принципов модели саморегулируемыми организациями, утверждение принципов – регулятором. Разработка самой модели оценки (на основе утвержденных принципов) остается задачей самой финансовой организации, создающей или распространяющей финансовый продукт».

По мнению респондентов, с привлечением саморегулируемых организаций также стоит провести анализ правоприменительной практики исполнения действующих законодательных положений в части ненадлежащих продаж и несоответствия свойств финансовых продуктов ожиданиям потребителей и определить единый для рынка спектр инструментов, в том числе дополнительных мер, направленных на минимизацию потребительских рисков.

Участники дискуссии преимущественно не усматривают целесообразности в независимом экспертном органе при наличии оценки со стороны Банка России и саморегулируемых организаций, считая утвержденные принципы взаимодействия, тестирование и конкуренцию до-

статочными инструментами. Вместе с тем они допускают возможность его использования для продуктов с высоким уровнем потребительского риска при условии наличия регулирования, исключающего конфликт интересов.

За участниками финансового рынка предлагалось закрепить следующие задачи:

- разработка внутренних документов, учитывающих подходы регулятора и методологию, принятую на уровне саморегулируемых организаций;
- самостоятельное осуществление и документирование процедур оценки с необходимым раскрытием порядка реализации и итогов оценки;
- тестирование финансовых продуктов перед выпуском на рынок<sup>6</sup>;
- соблюдение общих принципов и правил взаимодействия с потребителями;
- осуществление постконтроля через централизованное и независимое от каналов продаж информирование потребителей об их правах в течение короткого периода после такой продажи (эффективного способа контроля мисинформинга и мисселинга).

Респонденты подчеркивали важность создания в финансовой организации системы контроля качества, учитывающей и анализирующей жалобы, обращения, обратную связь от потребителей. Чтобы избежать конфликта интересов, такая система должна существовать независимо от подразделений, отвечающих за реализацию финансовых продуктов.

Для разработки ключевых показателей эффективности предлагалось в том числе использовать те, которые учитывают оперативность предоставления обратной связи потребителю и его удовлетворенность ответом финансовой организации, уровень сокращения однотипных проблем. Одновременно с этим отмечалось, что разработчики продуктов должны быть мотивированы на отсутствие и/или сокращение неудовлетворенности потребителей финансовых продуктов (реализация принципа командной работы через связанные показатели эффективности).

## Полномочия в целях регулирования и контроля

Значительная часть респондентов подчеркнула необходимость установить на законодательном уровне новые полномочия и ответственность органов регулирования и контроля в области управления финансовыми продуктами, особенно в части права на приостановление продаж финансовых продуктов и применения соответствующих санкций.

При этом внедрение новых мер должно сопровождаться разработкой прозрачных критериев, которые обеспечили бы объективную оценку всех финансовых продуктов и форматов их реализации во избежание недобросовестных практик конкурентной борьбы среди участников финансового рынка. Одновременно Банк России должен иметь возможность применять меры воздействия к финансовым организациям, использующим недобросовестные практики.

В качестве критериев для применения ограничительной нормы по распространению того или иного финансового продукта предлагалось рассматривать наличие неоднократных обращений потребителей относительно качества финансового продукта, выявление случаев неполного информирования потребителя о финансовых продуктах, рисков возникновения ущерба интересам потребителя, в том числе при обнаружении недостатков у финансовых продуктов.

Респонденты предположили, что эффективным должно быть сочетание развития поведенческого надзора и повышения консультативной роли Банка России с «репутационным давлением» на финансовые организации, которое приведет к изменениям, ориентирующим бизнес на интересы потребителей.

По мнению участников финансового рынка, этой цели будет способствовать раскрытие в единой базе данных информации, включающей краткое обобщенное изложение каждого идентифицированного и подтвержденного участником рынка обращения потребителя с ука-

<sup>6</sup> По запросу регулятора и/или саморегулируемой организации, членом которой является финансовая организация.

занием наименования организации – производителя (поставщика) финансовых продуктов, без упоминания персональных данных обратившегося лица.

Одновременно отмечалась целесообразность раскрытия, в том числе и в КИД, размера агентского вознаграждения в случае продажи финансовыми организациями дополнительных финансовых продуктов в качестве агентов.

## **Вывод**

Банк России, с учетом высказанной респондентами поддержки важных и актуальных для развития финансового рынка Российской Федерации тем и вопросов, затронутых в Докладе, продолжит работу по совершенствованию подходов к оценке потребительских рисков и управлению ими.

Реализация предложенных инициатив будет происходить с учетом позиций, озвученных участниками дискуссии.

Представившие свои позиции респонденты в целом поддержали формирование единых подходов к оценке финансовых продуктов и выразили готовность к самостоятельной оценке финансовыми организациями процессов разработки и реализации финансовых продуктов в сочетании с активной ролью саморегулируемых организаций в методологическом обеспечении и Банка России в регулировании, согласовании и контроле.

Внедрение управления продуктом, по общему мнению, принесет определенную стабилизацию в финансовую систему, положительно скажется на качестве взаимодействия финансовых организаций с потребителями финансовых услуг, повысит доверие к финансовым организациям за счет улучшения их репутации, а также будет способствовать росту качества выпускаемых продуктов, снижению непредвиденных потерь потребителей, усилению здоровой конкуренции за счет раскрытия информации о финансовом продукте, прозрачности требований и устранения регуляторного арбитража.