



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Банк России)**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

тел.: (495) 771-91-00

Кредитным организациям

Некредитным финансовым  
организациям

Саморегулируемым  
организациям в сфере  
финансового рынка

От 28.11.2018 № ИН-01-59/69

на от

Информационное письмо о продаже  
финансовых продуктов

В целях обеспечения защиты прав и законных интересов физических лиц, а также повышения качества их информирования в отношении предлагаемых финансовых инструментов и финансовых услуг, за исключением услуг, оказываемых на основании лицензии на осуществление банковских операций (далее – финансовые продукты), Банк России рекомендует следующее.

1. Некредитным финансовым организациям и кредитным организациям рекомендуется привлекать в качестве посредников при продаже финансовых продуктов физическим лицам только некредитные финансовые организации либо кредитные организации, за исключением случаев, когда возможность привлечения иных посредников прямо предусмотрена законодательством Российской Федерации или базовыми стандартами, разработанными саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка (далее – СРО), согласованными и утвержденными в соответствии со статьей 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

2. СРО рекомендуется разработать типовые сценарии (инструкции) взаимодействия с физическими лицами в рамках продажи финансовых

продуктов (далее – типовые сценарии продаж) в отношении каждого из видов финансовых продуктов, продаваемых некредитными финансовыми организациями, являющимися членами такой СРО. При этом разработка типовых сценариев продаж может быть осуществлена СРО путем принятия внутреннего стандарта по таким видам продуктов.

СРО рекомендуется обеспечивать соответствие типовых сценариев продаж общим принципам обеспечения защиты прав и законных интересов физических лиц, а также положениям базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, в том числе в части:

отсутствия признаков навязывания финансового продукта;  
обеспечения надлежащего информирования граждан о предлагаемом финансовом продукте, включая предоставление сведений в отношении:

- характеристик финансового продукта;
- расходов, связанных с приобретением, владением и продажей финансового продукта (виды, порядок их формирования);
- сроков действия финансового продукта;
- возможности, условий и порядка досрочной продажи финансового продукта (расторжения соответствующего договора), в том числе порядка возврата денежных средств (имущества), компенсации затрат, понесенных в связи с его приобретением, всех связанных с этим издержек;
- всех существенных рисках, связанных с финансовым продуктом.

3. Некредитным финансовым организациям при продаже финансовых продуктов физическим лицам (в том числе с привлечением посредников) рекомендуется использовать разрабатываемые СРО типовые сценарии продаж или сценарии (инструкции) взаимодействия с физическими лицами в рамках продажи финансовых инструментов, разработанных некредитными финансовыми организациями и согласованными с СРО в индивидуальном порядке в соответствии с пунктом 4 настоящего письма.

4. При поступлении в СРО сценариев (инструкций) взаимодействия с физическими лицами в рамках продажи финансовых продуктов, разработанных некредитными финансовыми организациями, на согласование в индивидуальном порядке (далее – индивидуальные сценарии продаж) СРО рекомендуется осуществлять их проверку на предмет соответствия принципам, указанным в пункте 2 настоящего письма. В случае выявления СРО несоответствия сценариев продаж, представленных на согласование в индивидуальном порядке, указанным принципам СРО целесообразно направлять представившим их некредитным финансовым организациям предложения по их корректировке. При этом в случае если в СРО поступили индивидуальные сценарии продаж в отношении финансового продукта, который, по мнению СРО, ранее не предлагался на российском финансовом рынке, СРО рекомендуется направлять в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России сведения о таком финансовом продукте с приложением полученных СРО в отношении него индивидуальных сценариев продаж, а также с указанием информации об итогах рассмотрения СРО данных сценариев.

5. В случае продажи кредитными организациями или некредитными финансовыми организациями физическим лицам (в том числе с привлечением посредников) векселей либо иных финансовых инструментов, в отношении которых СРО не разработаны типовые сценарии продаж в соответствии с пунктом 2 настоящего письма, указанным организациям рекомендуется подготовить сценарии продаж в отношении таких финансовых инструментов в соответствии с принципами, указанными в пункте 2 настоящего письма.

6. Некредитным финансовым организациям не рекомендуется заключать договоры об оказании услуг по продаже финансовых продуктов, если положения таких договоров не содержат обязанности посредника при продаже финансовых продуктов руководствоваться вышеуказанными сценариями продаж и положений об ответственности такого посредника за неисполнение данной обязанности. В свою очередь, некредитным финансовым организациям и

кредитным организациям, выступающим в качестве посредников при продаже финансовых продуктов, не рекомендуется продавать такие финансовые продукты без использования указанных сценариев продаж.

Настоящее информационное письмо подлежит опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Председатель Банка России

Э.С. Набиуллина