



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В

www.cbr.ru

тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Участникам финансового рынка

От 11.03.2026 № ИН-02-59/8

Информационное письмо Банка России
об участии совета директоров
(наблюдательного совета) финансовых
организаций в вопросах, связанных
с соблюдением прав потребителей
финансовых продуктов

В целях совершенствования практик управления рисками недобросовестного поведения и повышения доверия потребителей финансовых продуктов¹ (далее – потребители) Банк России обращает внимание кредитных организаций, профессиональных участников рынка ценных бумаг, управляющих компаний инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, страховых организаций, негосударственных пенсионных фондов, микрофинансовых организаций, операторов финансовых платформ, операторов инвестиционных платформ, операторов информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов (далее – финансовая организация), в составе органов управления которых сформирован совет директоров (наблюдательный совет) (далее – совет директоров), на следующее.

¹ Инструменты на финансовом рынке и (или) услуги (или их совокупность), которые разрабатываются для удовлетворения интересов потребителя финансового продукта и используются для целей инвестирования, управления финансами или защиты активов потребителя финансового продукта.

Как отмечал Банк России ранее, совету директоров финансовой организации рекомендуется уделять внимание вопросам учета финансовой организацией прав и законных интересов потребителей, в том числе рекомендуется осуществлять контроль за организацией и функционированием системы предложения и продажи финансовых инструментов и финансовых услуг (включая реализацию таких инструментов и услуг через агентские сети) на предмет ее соответствия стандартам честности, прозрачности, адаптированности для различных категорий клиентов и максимальной защиты прав клиентов финансовой организации².

В связи с этим финансовым организациям со значительным числом клиентов – физических лиц, в составе органов управления которых сформирован совет директоров, рекомендуется в зависимости от масштаба и характера деятельности финансовой организации определить способ участия совета директоров в вопросах, связанных с соблюдением прав потребителей финансовых продуктов.

В качестве возможных способов такого участия могут рассматриваться в том числе:

- 1) создание комитета совета директоров по правам потребителей;
- 2) привлечение кандидатов в члены совета директоров, обладающих компетенцией по вопросам разработки и (или) реализации финансовых продуктов и соблюдения прав потребителей;
- 3) обеспечение надлежащего контроля со стороны совета директоров за установлением и соблюдением единоличным и коллегиальным исполнительными органами финансовой организации правил и процедур, обеспечивающих соблюдение прав потребителей.

² Информационное письмо о руководстве для членов совета директоров (наблюдательного совета) финансовой организации от 28.02.2019 № ИН-06-28/18.

В случае создания комитета совета директоров по правам потребителей к его функциям рекомендуется отнести предварительное рассмотрение и подготовку рекомендаций совету директоров по следующим вопросам:

внедрение во внутренние документы финансовой организации правил профессиональной этики, направленных на обеспечение соблюдения прав и законных интересов потребителей при разработке и предложении им финансовых продуктов;

контроль за соблюдением финансовой организацией прав и законных интересов потребителей при разработке и предложении им финансовых продуктов;

организация системы обучения работников финансовой организации, направленной на обеспечение соблюдения прав и законных интересов потребителей;

внедрение в систему вознаграждения работников финансовой организации системы показателей, способствующих соблюдению такими работниками прав и законных интересов потребителей, в том числе предусматривающих сокращение переменной части вознаграждения работников при допущенных нарушениях прав и законных интересов потребителей³ (совместно с комитетом совета директоров по вознаграждениям, если предварительное рассмотрение указанного вопроса не отнесено к функции комитета совета директоров по вознаграждениям).

Председателем указанного комитета рекомендуется утвердить лицо, соответствующее требованиям к независимому директору, установленным Кодексом корпоративного управления, рекомендованным Банком России к применению акционерными обществами, ценные бумаги которых допущены

³ В том числе с учетом подходов, указанных в Информационном письме о рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг от 24.03.2020 № ИН-01-59/27.

к организованным торгам⁴ (при наличии в финансовой организации такого независимого директора).

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

Первый заместитель
Председателя Банка России

В.В. Чистюхин

⁴ Письмо Банка России от 10.04.2014 № 06-52/2463 «О Кодексе корпоративного управления».