



*Банк России в рамках противодействия мисселингу планирует активно использовать такие инструменты, как закупки через «тайного покупателя», в сегменте инвестиционного страхования жизни (ИСЖ) и других сегментах финансового рынка, подверженных рискам мисселинга (например, когда под видом одного финансового инструмента потребителю продается другой), сообщил руководитель службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечения доступности финансовых услуг Михаил Мамута.*

На пресс-конференции в среду он напомнил, что «право проведения таких проверок в рамках поведенческого надзора Центральный банк получил в июле этого года».

Однако до этого должна быть проведена работа по созданию правил продаж.

«В настоящее время обсуждается создание соответствующих скриптов для продавцов финансовых услуг с участием саморегулируемых организаций и ЦБ РФ. Согласно таким правилам, до продажи сложных финансовых продуктов продавцу необходимо будет убедиться в уровне финансовой грамотности приобретателя и профессионально оценить его потребность в услуге», — пояснил М.Мамута.

Чтобы стимулировать участников рынка соблюдать правила продаж, ЦБ предполагает ввести требование об ответственности. Речь может идти о премировании и депремировании сотрудников. «В случае нарушения к таким продавцам могут применяться финансовые санкции или меры воздействия вплоть до дисквалификации», — сказал он.

Кроме того, по словам М.Мамуты, предполагается солидарная ответственность, например, для страховщиков жизни, которые разрабатывают скрипты продаж, и сотрудников банков, предлагающих такие полисы клиентам. «Если ошибка будет обнаружена в тексте скрипта — это ответственность страховщика. Если она допущена в ходе переговоров с клиентом — это ответственность продавца», — сказал М.Мамута.

Он подчеркнул, что аналогичные подходы, по мнению ЦБ, должны применяться при продаже инвестиционных продуктов.

Полис инвестиционного страхования жизни гарантирует 100-процентный возврат капитала, но не всем клиентам объясняют, что при досрочном расторжении договора он потеряет часть средств, и это должно быть заранее понятно. Кроме того, вложения в такие инструменты не защищены системой АСВ, по ним не гарантируется доходность.

«Совершенно очевидно, что «коробочные» продажи таких продуктов недопустимы», — заявил М.Мамута.

Говоря о проблемах мисселинга, представитель ЦБ сказал, что «в европейских странах эта проблема хорошо известна, и сложности в этой сфере более значительны, чем на российском рынке».

«Нам необходимо создать такую модель, при которой обман потребителя для финансовых организаций был бы экономически невыгоден», — заявил представитель Банка России.

Он также отметил, что ЦБ поддерживает идею создания ассоциации в виде частно-государственного партнерства, задачей которой станет совершенствование грамотности населения. В такую ассоциацию могли бы входить в качестве учредителей ЦБ и Минфин, а также частные структуры на финансовом рынке с безупречной репутацией.

Стратегический координатор проекта Минфина по финансовой грамотности Анна Зеленцова на пресс-конференции привела данные общероссийского опроса, которые выявили, что «36% участников не понимают связи между высокими ставками доходности по фининструментам и возможностью потери денег, около 72% участников опроса не определили признаки финансовой пирамиды».

Одновременно председатель правления ПАО «Московская биржа» Александр Афанасьев заявил, что страна переживает бум инвестирования в сегменте физических лиц. Он привел данные, согласно которым в последние годы количество счетов физлиц у брокеров увеличивается на 20-40% в год. «В настоящее время таких счетов примерно 2,3 млн, однако это недостаточно для такой страны, как Россия, с численностью населения 140 млн человек», — сказал А.Афанасьев.

По данным «Московской биржи», за прошлый год удвоился оборот инвестиций физлиц в ОФЗ. За 8 месяцев 2018 года вложения физлиц в акции увеличились на 33% при общем росте показателя инвестиций в акции на 20%.

За период с 2012 года доля вложений физлиц в ценные бумаги выросла с 8% до 16% по итогам 2017 года. Для сравнения: в Германии такой показатель составил по итогам 2017 года 26%, а в Великобритании — 20%.

А.Афанасьев полагает, что значительное влияние на усиление интереса физлиц к инвестированию оказывает дигитализация. Кроме того, снижение процентных ставок по банковским депозитам естественным образом переключает интерес физлиц на вопрос инвестирования в другие финансовые инструменты.

«Физические лица не являются конечными клиентами для «Московской биржи», однако рост интереса этой группы инвесторов побуждает биржу активно участвовать в проектах по развитию финансовой грамотности. В частности, «Московская биржа» стала инициатором проведения в Москве ярмарки финансовых решений — FINEFAIR 2018», — сказал он. Трехдневная ярмарка откроется 21 сентября, в ее рамках запланированы мероприятия для розничных потребителей финансовых услуг.

Финмаркет, 13.09.2018