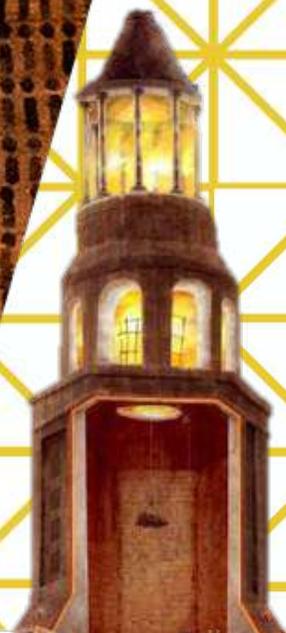


Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

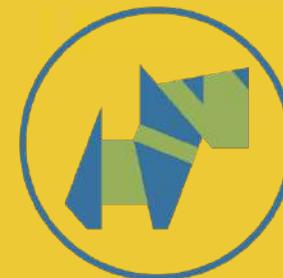
**Финансовая
грамотность в вузах**

**ФИНРАЗООМ
14/05/2021
Маяк ЭФ
11:00**



ФИНРАЗООМ

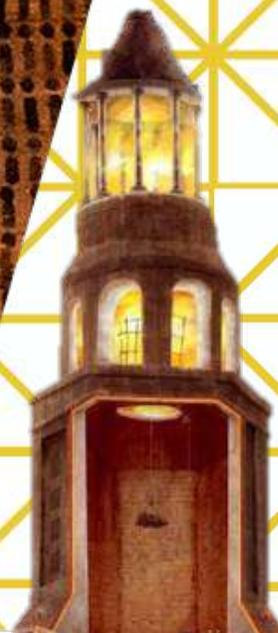
Маяк ЭФ



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

**Финансовая
грамотность в вузах**

Ростислав Александрович Кокорев
Екатерина Андреевна Зубова
Марина Сергеевна Толстель



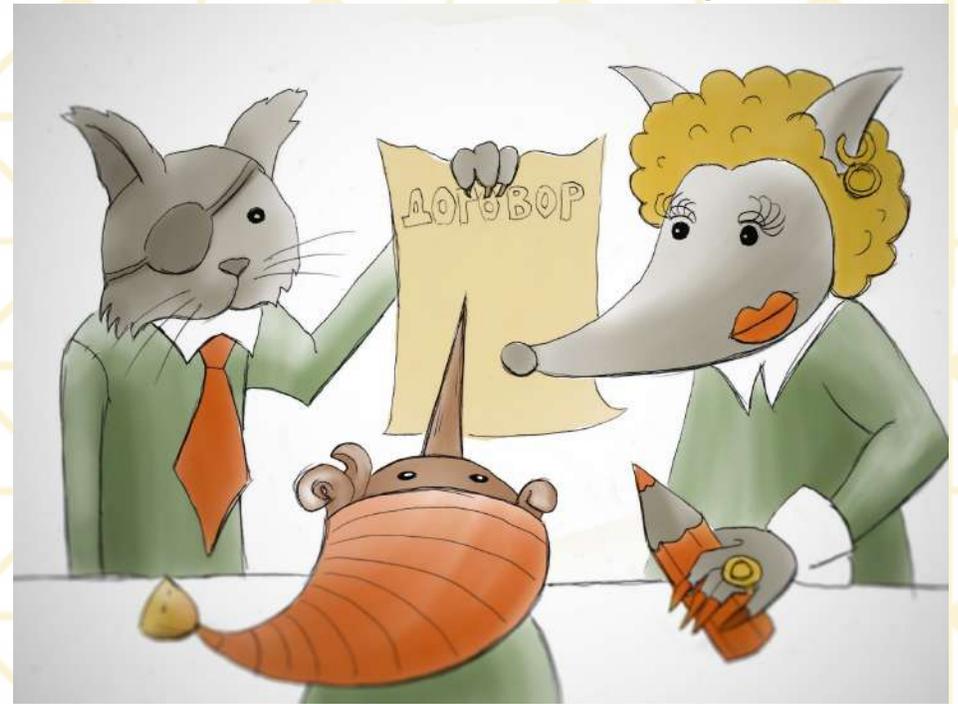
Что такое мисселинг?

- Намеренная продажа товара или услуги, характеристики которой не соответствуют запросу потребителя
- Ради собственной выгоды продавцы товаров или поставщики услуг вводят потребителей в заблуждение, побуждая приобретать не те товары (услуги), в которых потребитель действительно нуждается
- Во многих случаях является не прямым нарушением закона, а «просто» недобросовестным поведением



Как происходит мисселинг? Возможны варианты!

- Неполная или неточная информация о предлагаемом финансовом продукте и его соотношении с другими продуктами
- Утаивание сведений, способных отпугнуть клиента, в том числе о рисках
- Сообщение клиенту большого объема информации, не имеющей прямого отношения к делу, чтобы затруднить критическое восприятие
- Установление мнимо доверительных отношений с клиентом («специальное предложение для Вас!»)
- Навязывание продукта в дополнение к другому продукту (кредит + страховка)



На что жалуются потребители, столкнувшиеся с мисселингом?

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик

Январь-март 2020 года, %



Январь-март 2021 года, %

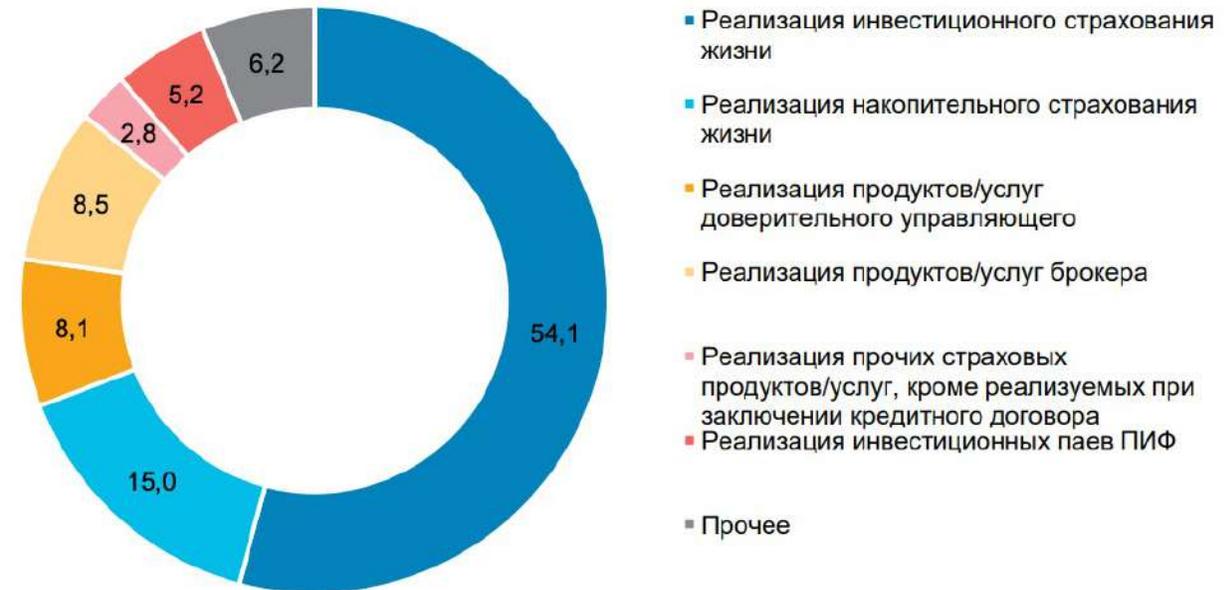
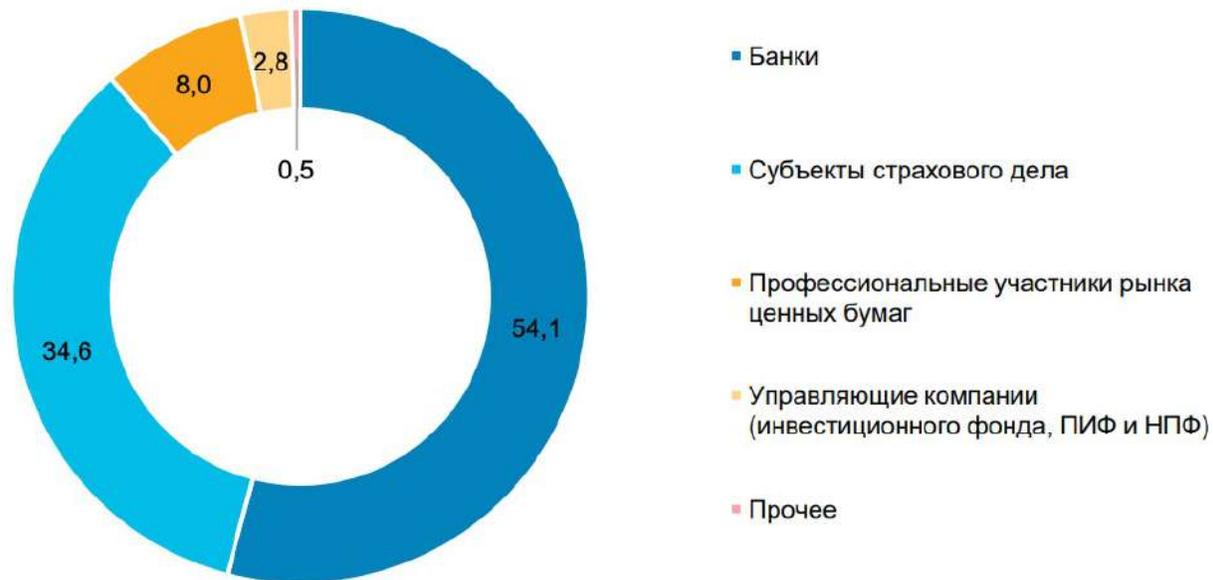


Рисунок – Структура жалоб в Банк России, связанных с мисселингом, в разрезе тематик, 2020-2021 год, %

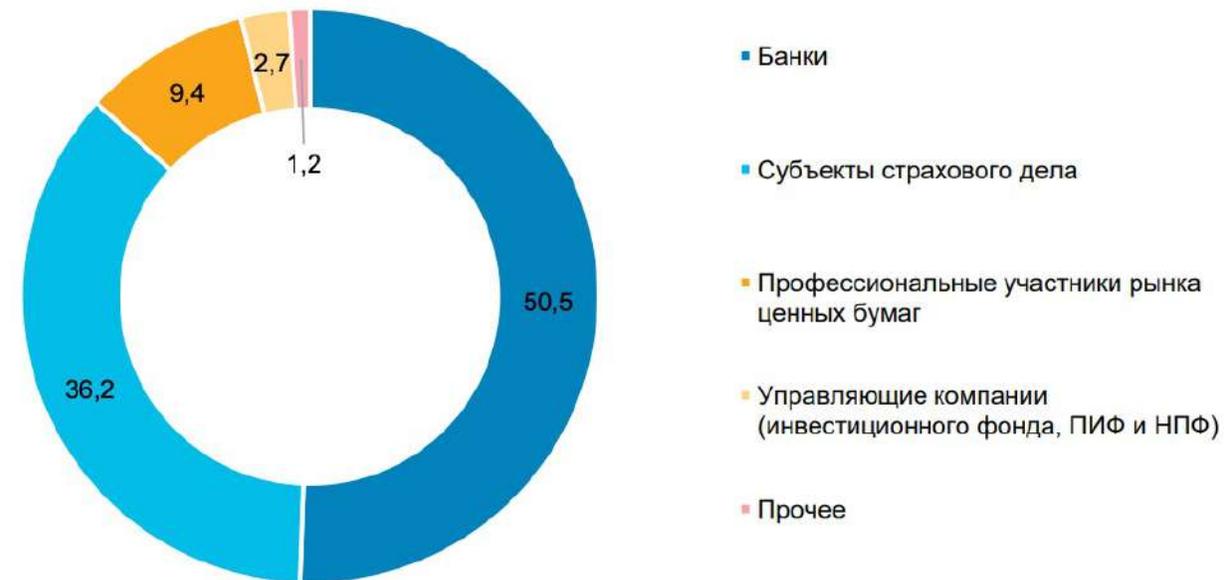
На кого жалуются потребители, столкнувшиеся с мисселингом?

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе категорий участников финансового рынка

Январь-март 2020 года, %



Январь-март 2021 года, %



* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам мисселинга за январь-март 2021 года составило 1,2 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

Рисунок – Структура жалоб в Банк России, связанных с мисселингом, в разрезе участников финансового рынка, 2020-2021 год, %

Последствия мисселинга для потребителей финансовых услуг

- приобретение продукта, который не оправдывает ожидания, не соответствует целям потребителя
- дополнительные риски из-за незнания особенностей продукта
- возможные дополнительные расходы
- возможная потеря сбережений



Зачем мисселинг финансовым организациям?

- стратегически – неразумно, так как снижает лояльность клиентов в долгосрочной перспективе
- тактически – приносит дополнительные выгоды:
 - ✓ увеличение объема продаж
 - ✓ повышение рентабельности
 - ✓ агентское вознаграждение
- соответствующие стимулы могут быть прямо или косвенно заложены в систему вознаграждения как рядовых исполнителей, так и топ-менеджеров финансовых структур



Мисселинг в страховании

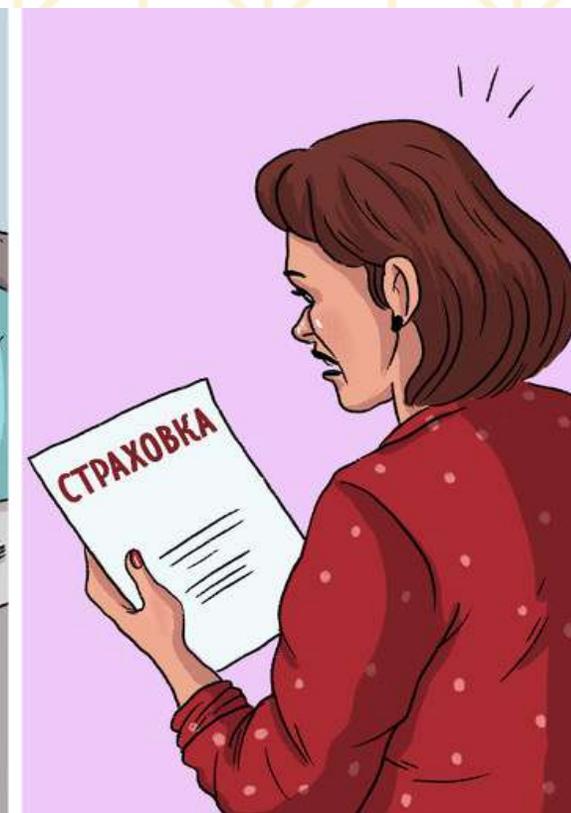
Ситуация: банк – агент страховой компании продает полис инвестиционного или накопительного страхования жизни (ИСЖ/НСЖ) под видом оформления депозита, обещая более высокую доходность





Мисселинг в страховании

Проблема: ИСЖ и НСЖ являются сложными финансовыми продуктами, многие люди не понимают, как они работают и/или не осознают, что могут не только не заработать, но и сократить свои сбережения



Указание Банка России действует с 1 апреля 2019 г. по раскрытию информации при продаже ИСЖ
С 1 января 2020 г. вступили в силу стандарты Всероссийского союза страховщиков (ВСС),
которые скорректировали практику продаж страховых продуктов через банки

ИСЖ, НСЖ и банковские вклады: в чем отличия?

	ИСЖ	НСЖ	Банковский вклад
Гарантированная ли доходность?	Нет (если иное не указано в договоре)	Нет (если иное не указано в договоре)	Да
Застрахованы ли средства АСВ?	Нет	Нет	Да
Можно отказаться после заключения сделки?	Можно во время периода охлаждения (14 дней) либо со штрафом	Можно во время периода охлаждения (14 дней) либо со штрафом	Всегда можно забрать свои деньги, но не всегда %

Рекомендации Банка России для страховщиков

1

осуществлять сплошной обзвон клиентов в рамках «периода охлаждения» после продажи продуктов страхования жизни с целью уточнения степени понимания клиентом условий приобретенного продукта

2

расторгать договоры страхования жизни с полным возвратом страховой премии по выявленным фактам «мисселинга»

3

пересматривать технологию продаж продуктов страхования жизни с внесением изменений в программное обеспечение, используемое агентами, для расчета показателей эффективности продаж

4

проводить тестирование клиентских менеджеров на знание реализуемого продукта страхования жизни, а также знания страхового законодательства



Мисселинг и кэшбэк

Проблема: банки устанавливают условия, которые невозможно выполнить, или оставляют за собой право решать, начислять баллы или нет, предусматривают дополнительные комиссии за невыполнение установленных условий



Мисселинг и кэшбэк

Завышенные обещания

- повышенный кэшбэк в 10% при тратах в 75 тыс. рублей в месяц при максимальной сумме к возврату 3 тыс. рублей

Право отказать клиентам в начислении бонусных баллов, ограничения по сроку действия

- причины отказа не сформулированы, а значит, могут трактоваться банком как угодно
- Неиспользованные баллы/ премии могут сгореть

Стоимость обслуживания и отдельных услуг

- при кэшбэке в 1,5%, если клиент потратил менее 10 тыс. рублей в месяц, стоимость обслуживания карты составляет 249 рублей
- поддержание минимального остатка на счете, иначе придется оплатить стоимость обслуживания карты

Ограниченное количество партнеров, при оплате услуг которых можно получить и потратить бонусы

- конвертация по менее выгодному курсу
- цены на товары / услуги отличаются от рыночных, требуется оплата доставки

На что обратить внимание при выборе кэшбэк-сервиса

Процент выплат

- высокий, но не слишком (риск мошенничеств)

Стоимость обслуживания

- от 0 рублей до ... (читайте условия)

Магазины-партнеры

- выберите, что интересно вам

Вид возврата

- в рублях / бонусных баллах / и другие формы
- возможны ограничения на использование

Лимит на сумму кэшбэка

- максимально возможная сумма начислений за месяц (читайте условия)

Порог вывода

- бывают ограничения типа "вывести кэшбэк можно начиная с ... рублей"

Репутация компании

- отзывы о компании
- посещаемость сайта и выдачи в поисковых системах

Условия выплаты кэшбэка

- возможны ограничения (на сумму покупки, на срок действия бонусов и пр.) - читайте условия!



<https://finuch.ru>



GET IT ON
Google Play

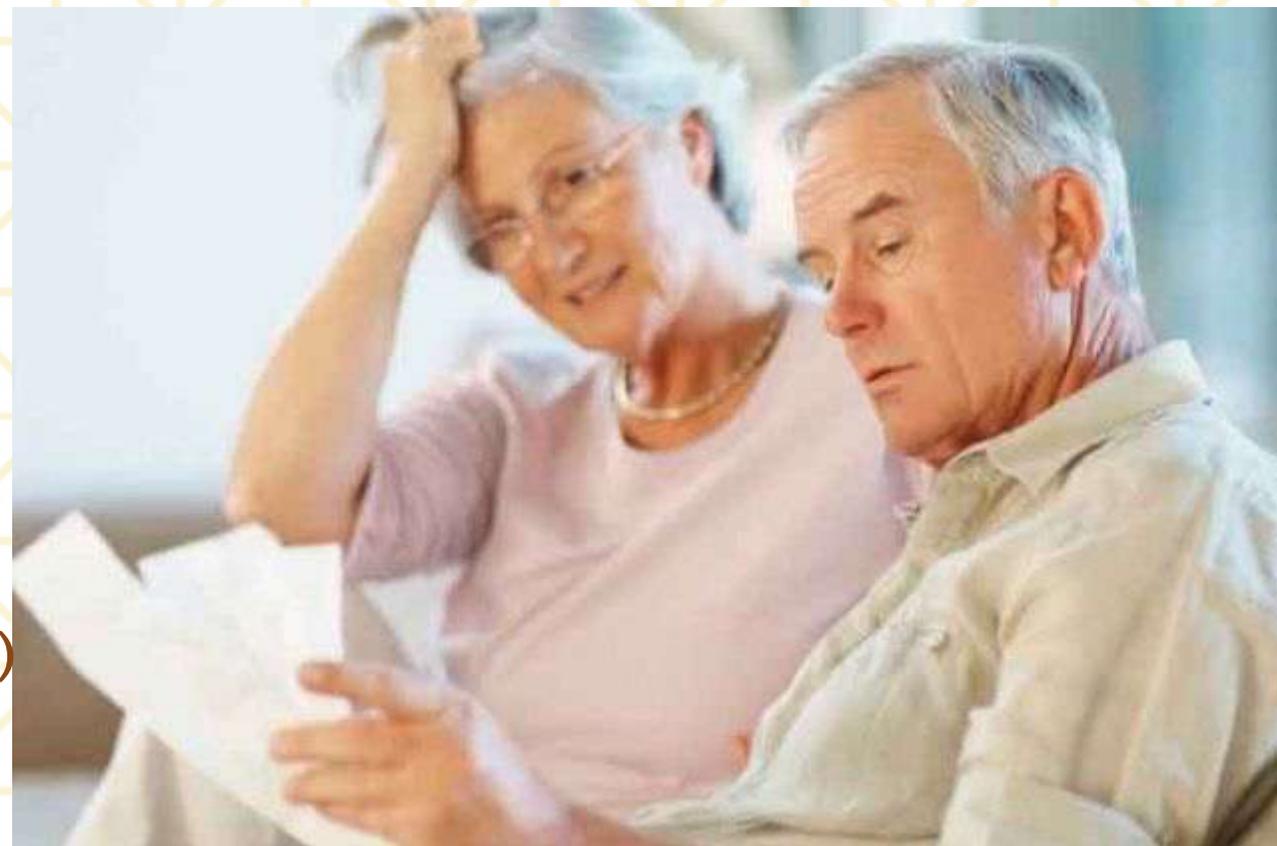


Download on the
App Store

Мисселинг на фондовом рынке

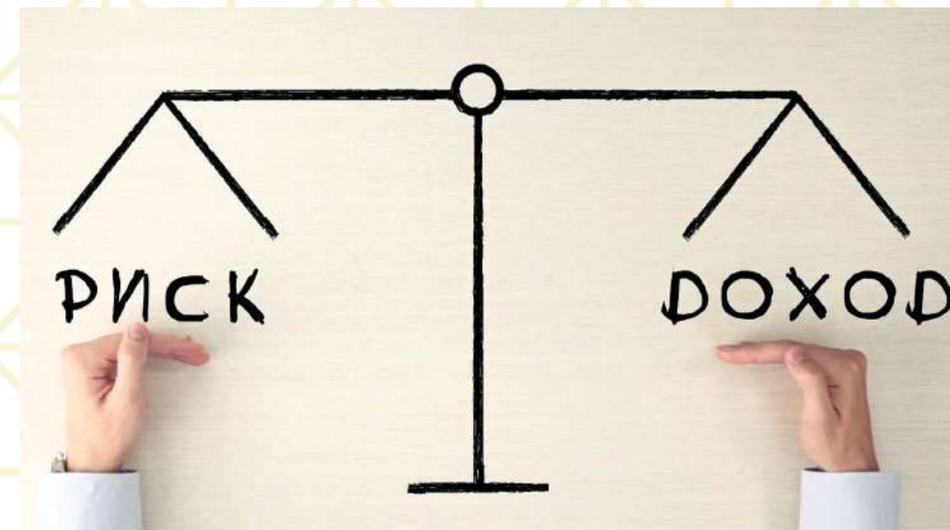
Проблема: продажа неопытным инвесторам сложных финансовых продуктов:

- ✓ структурные облигации (облигации с возможностью потери части номинала)
- ✓ «инвестиционные облигации» (размер дохода точно не известен заранее и может быть равен нулю)
- ✓ структурные депозиты
- ✓ сложные схемы доверительного управления



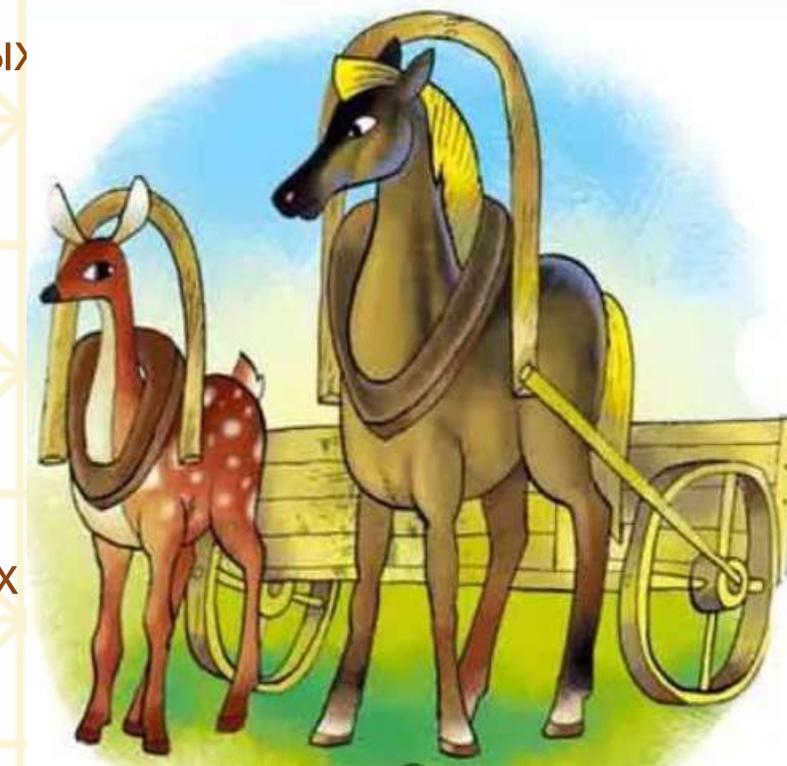
Особенности структурных продуктов

- Выплаты по таким продуктам частично зависят от каких-то внешних показателей: динамики валютных курсов, динамики курсов акций (российских или иностранных), отсутствия банкротства какой-либо организации и др.
- Таким образом, эти продукты сочетают в себе свойства долгового инструмента (облигации, депозита) и производного финансового инструмента (форварда, опциона)
- Инвестор, приобретающий такой продукт, принимает на себя более высокие риски, чем при покупке обычной облигации или открытии депозита
- Некоторые инвесторы могут сознательно к этому стремиться



Рекомендации Банка России по продаже инвестиционных продуктов (1)

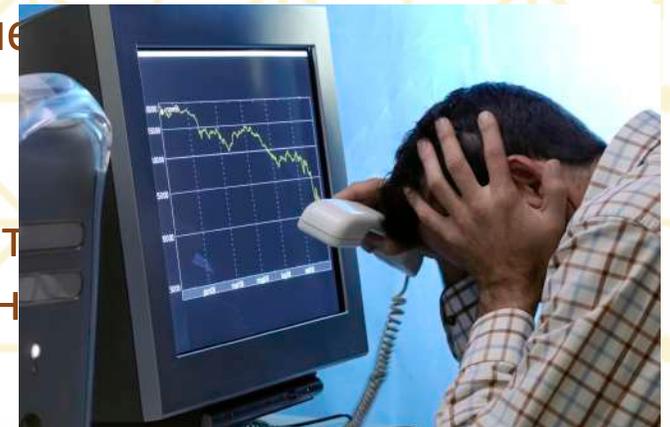
- Банк России рекомендует кредитным организациям не размещать в одних и тех же разделах своих сайтов и мобильных приложений информацию о «традиционных вкладах» и о «комбинированных продуктах», которые предусматривают, что часть денег клиента идет на депозит, а другая часть — в инвестиционный инструмент (инвестиционное страхование жизни, брокерский счет или в доверительное управление)
- Если банк предлагает эти продукты в одном и том же разделе, то создается риск, что неопытные инвесторы могут воспринимать комбинированные продукты в качестве обычных банковских вкладов с повышенной ставкой, не осознавая их принципиальных отличий — в частности, что деньги, вложенные в инвестиционную часть комбинированного продукта, не застрахованы Агентством по страхованию вкладов, а доходность по ним не гарантирована.



Рекомендации Банка России по продаже инвестиционных продуктов (2)

Банк России рекомендует профессиональным участникам рынка ценных бумаг и кредитным организациям вплоть до запуска системы тестирования неквалифицированных инвесторов воздерживаться от предложения таким инвесторам:

- ✓ совершать сделки с облигациями, размер выплат по которым зависит от наступления или ненаступления различных обстоятельств (далее – сложные облигации);
- ✓ заключать не на организованных торгах договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами (далее – сложные производные инструменты);
- ✓ заключать договоры доверительного управления, в рамках которых для неквалифицированных инвесторов приобретают преимущественно сложные облигации и сложные производные финансовые инструменты
- ✓ комбинированных банковских продуктов.



Информационное письмо ЦБ РФ № ИН-01-59/174 от 15.12.2020

Рекомендации для потребителей



1. Не стесняться подробно расспрашивать сотрудника финансовой организации о продукте, который вы планируете приобрести

2. Внимательно читать договор (см., например <https://journal.tinkoff.ru/read-first/>)

3. Помнить про возможность отказа от сделки в течение периода охлаждения (по страховым продуктам)

4. Повышать свою финансовую грамотность!





Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах

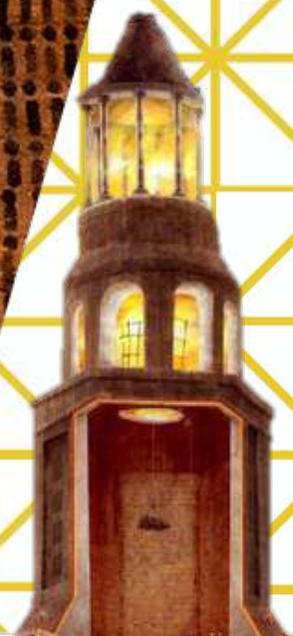
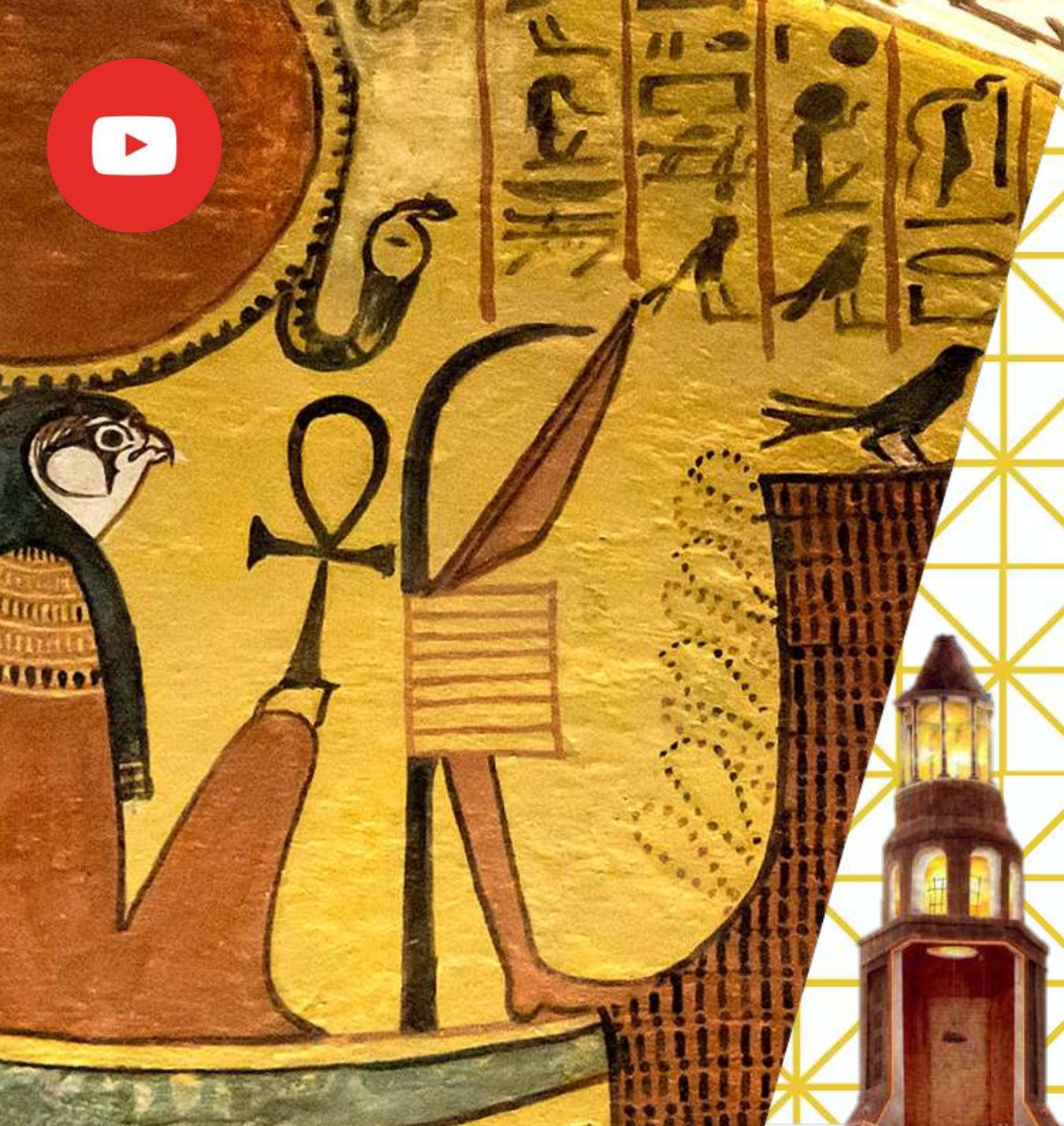


ФИНРАЗООМ
Маяк ЭФ

Вопросы

Ростислав Александрович Кокорев
Екатерина Андреевна Зубова
Марина Сергеевна Толстель

fingramota.econ.msu.ru



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

**Финансовая
грамотность в вузах**

Продолжение вебинара
про фондовый рынок

ФИНРАЗООМ

21/05/2021

11:00