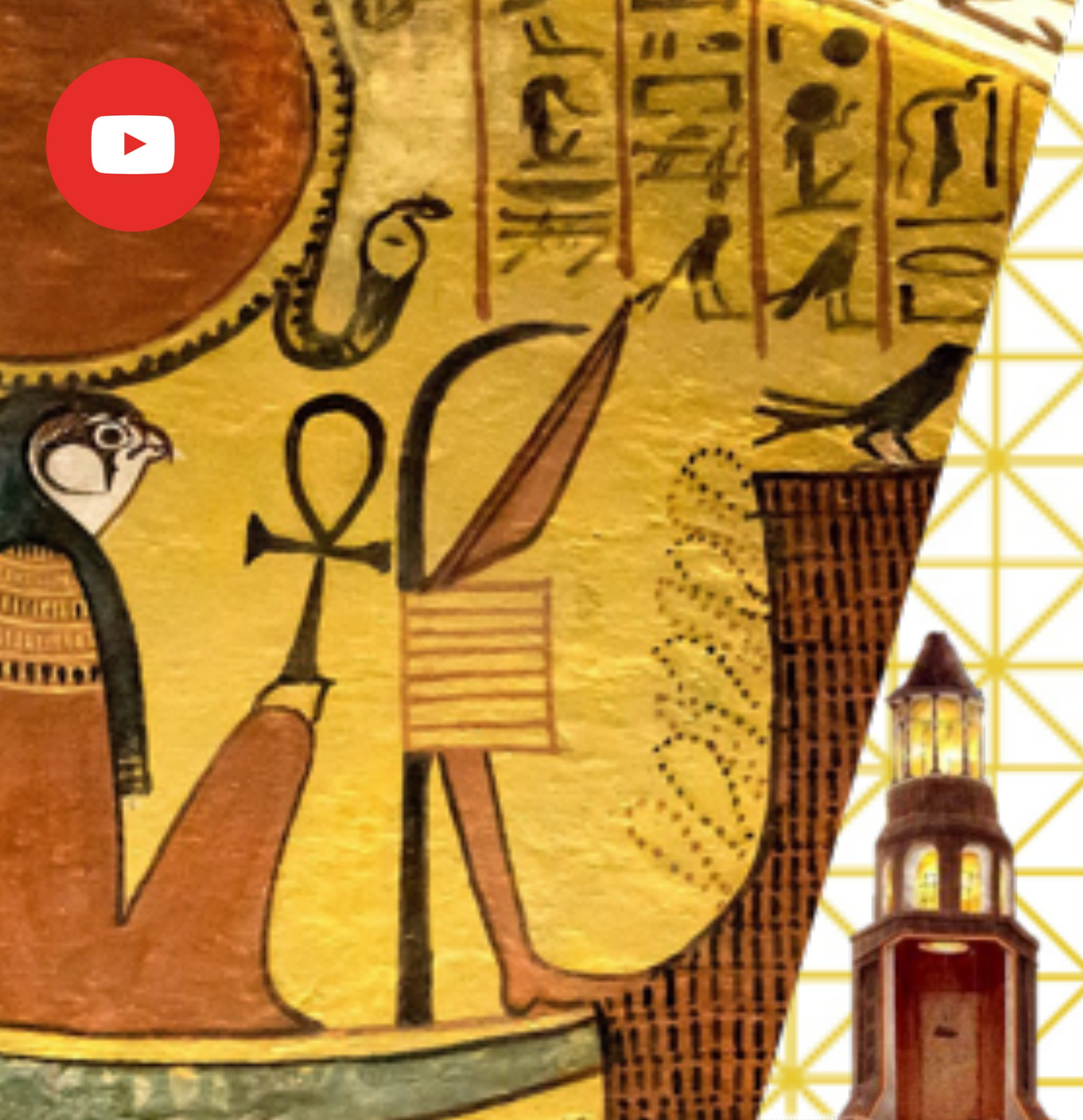


Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова

Финансовая грамотность в вузах

ФИНРАZOOM

«Как говорить со студентами о мисселинге»

21/10/2022

11:00

Идея мисселинга

Мисселинг – сознательная практика продаж потребителю продукта, не отвечающего или не вполне отвечающего его потребностям (в том числе продажа одного продукта под видом другого)

МИФ: чаще всего жертвами банковского мисселинга становятся пожилые клиенты, люди с низкой финансовой грамотностью или слишком доверчивые.

Банк России чаще считает мисселинг одной из многих недобросовестных практик на финансовом рынке

Недобросовестные практики: https://cbr.ru/protection_rights/np/

1. Подмена продукта (Misselling) — продажа одного финансового продукта под видом другого. Например, инвестиционных облигаций (доход по которым зависит от поведения базового актива) под видом вклада, только более выгодного.

2. Непрозрачное ценообразование (Mispricing) — введение в заблуждение относительно размера комиссий или справедливой стоимости: от сложных тарифов, в которых скрыта переплата, до случаев, когда клиент платит за дешевую услугу по цене дорогой.

3. Связанная продажа (Tied selling) — ее классическим проявлением стало навязывание страховки при выдаче кредита, хотя банк в любом случае должен предложить вариант на сопоставимых по сроку и сумме условиях без страхования.

4. Недобросовестное информирование (Misinforming) — например, обещание гарантированного дохода по продуктам, не являющимся вкладом.

5. Продажа неподходящих продуктов (Unsuitable selling) — не учитываются знания, склонность к риску, возраст и другие особенности человека.

Примеры мисселинга

Страхование: страховые случаи с затруднением выплат (например, грипп, ковид, редкие заболевания)

Банки: подмена вкладов инвестиционными продуктами (ИСЖ, паи в ПИФах, услуги доверительного управляющего или брокера, обещание «гарантированного инвестиционного дохода») , непрозрачность цен полисов личного страхования при потребительском кредитовании

Профессиональные участники рынка ценных бумаг: введение в заблуждение о возможном доходе, «гарантированный возврат 52 тыс. рублей в год в качестве налогового вычета» (исходя из средней зарплаты, без учета дохода клиента), консультирование без оформления договора, предложение сложных (структурных) продуктов (без информирования о рисках, связанных с его приобретением и возможных расходах)

Дистанционное заключение договора о приобретении финансовых продуктов без надлежащей обратной связи, дистанционного расторжения

Банк России: **В январе-июне 2022 года количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, выросло на 32,9% по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 2,9 тысячи**

Отчет о работе с обращениями Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Январь – июнь 2022 года

Чем мисселинг опасен для потребителя? Пример ИСЖ

ПОКАЗАТЕЛИ ДОХОДНОСТИ ИСЖ, ИНФЛЯЦИИ И СТАВОК ПО ДЕПОЗИТАМ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ
(% ГОДОВЫХ)

Показатель	Значение
Средняя доходность по трехлетним полисам ИСЖ, **завершившимся в 2020 году**	4,7
Средняя инфляция за период 2017–2020 годов	3,9
Средневзвешенные ставки по банковским депозитам физических лиц, заключенным за 2017 г. на срок от 1 года до 3 лет	7,0
Средняя доходность по пятилетним полисам ИСЖ, **завершившимся в 2020 году**	3,1
Средняя инфляция за период 2015–2020 годов	3,9
Средневзвешенные ставки по банковским депозитам физических лиц, заключенным за 2015 г. на срок более 3 лет	8,1

Источники: Банк России, Росстат.

Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков № 4 2020 год

Чем мисселинг опасен для потребителя?
Пример страхования для потребкредита

Вестник Службы финансового уполномоченного. № 1 (04) 2022

Мисселинг не нарушает законов?

Права потребителя	Обязанности финансовых организаций
Закон о защите прав потребителей, ст.ст.10,12: в случае если потребителю при заключении договора не была предоставлена информация об услуге (товаре), он вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков **ГК РФ, ст. 178**: сделка, совершенная под влиянием заблуждения, может быть признана недействительной **КоАП РФ Статья 14.7. Обман потребителей:** 2. Введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) **КоАП РФ Статья 14.8. Нарушение иных прав потребителей:** 1. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), …. 2. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя	Законы о видах деятельности: **«О банках и банковской деятельности» Ст. 6**: Кредитная организация обязана предоставить физическому лицу достоверную информацию о заключаемом договоре, его условиях и рисках, связанных с его исполнением. (специально оговариваются наиболее рискованные с точки зрения мисселинга сделки: сделки с производными финансовыми инструментами, при осуществлении действий, договоры личного страхования, заключенные в целях обеспечения исполнения обязательств по потребительскому кредиту) **Статья 24[1]:** Дополнительное регулирование в виде Стандартов деятельности кредитных организаций (Стандарт оказания услуг кредитными организациями – членами Ассоциации банков России, действующими в качестве представителей некредитных финансовых организаций, с января 2019 г., принят в целях предупреждения мисселинга: https://asros.ru/projects/misselling/)

Почему жив мисселинг?

Финансовая организация (поставщик услуги)	Потребитель
Высокая доходность при продаже некоторых продуктов (продажа страховых полисов для потребкредита: до 90% прибыли банков) Стимулирование сотрудников для определенных действий (например, доплаты при реализации страховых полисов при заключении кредитного договора, доплаты при привлечении дополнительных клиентов) Сложность доказывания обстоятельств мисселинга (например, запутанное размещение информации на сайте: небрежность или умысел?; обещание дохода – инициатива сотрудника или политика организации?)	Неясность целей приобретения продукта (слабое финансовое планирование) Предпочтение доходности и надежда найти «идеальный» финансовый продукт (соотношение риск-доходность-ликвидность) Непонимание свойств продукта (новые продукты появляются постоянно, поиск аналогий с знакомыми продуктами) Невнимательность к договорам, условиям, тарифам (большой объем и сложность поиска документов) Неуверенность в себе и надежда на профессиональное мнение

Поведенческий надзор: обращения граждан как инструмент практической борьбы с мисселингом

Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова

Финансовая грамотность в вузах

Поведенческий надзор – это надзор за тем, как финансовые организации взаимодействуют с потребителем.
https://www.cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/

Обращения потребителей – один из важных ресурсов поведенческого надзора

На основе анализа обращений :

-формирование поведенческого риск-профиля финансовых организаций и выявление организаций, требующих дополнительного внимания регулятора (контрольные закупки финансовых продуктов, меры надзорного реагирования, возбуждение дел об административных правонарушениях)

- составление рекомендаций для потребителей финансовых услуг (раздел «Практические кейсы и рекомендации» постоянно пополняется)

-разработка мер по предотвращению мисселинга (письма ЦБ, стандарты для финансовых организаций и пр.)

ЦБ намерен развивать поведенческое регулирование

Регулятор посвятил раздел «Основных направлений развития финансового рынка» защите прав потребителей финансовых услуг и инвесторов, а также повышению финансовой грамотности. В него ЦБ включил положения, направленные на развитие поведенческого регулирования

ФИНРАZOOM
Маяк ЭФ

Куда обращаться, чтобы поведенческий надзор учел обращение?

Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова

Финансовая грамотность в вузах

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Интернет – приемная Банка России

(жалобы и обращения о нарушении финансовой организацией прав потребителя финансовых услуг)

https://www.cbr.ru/Reception/

Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг (финансовый уполномоченный)

Орган досудебного урегулирования споров с финансовыми организациями (денежные споры с финансовыми организациями на сумму не выше 500 т.р.)

https://finombudsman.ru/

ФИНРАZOOM

Маяк ЭФ

О пользе обращений: «Гибридные» вклады

- Инвестиционное страхование жизни
- Накопительное страхование жизни
- Доверительное управление
- Индивидуальный инвестиционный счет
- Паевой инвестиционный фонд

Наиболее простые условия по такому вкладу могли выглядеть так:

- Минимальная сумма: 100 000 ₽ – на вклад и 100 000 ₽ – на ИИС
- Максимальная сумма: Не более суммы средств, переведенных на ИИС
- При расторжении Договора ИИС в течение 90 дней с даты открытия вклада процентная ставка по вкладу устанавливается в размере 0,01% годовых с даты открытия.

По требованию Банка России информация о таких продуктах размещается на отдельной странице сайта банка или в разделе «Инвестиции»

О пользе обращений: Кредитные сервис-пакеты

(вы сами управляете кредитом)

Выводы правового анализа Финансового уполномоченного: сервис-пакеты не создают для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть не создают самостоятельной ценности), а изменяют права и обязанности сторон кредитного договора, что не требует платы.

Финансовый уполномоченный не раз обязывал банки вернуть потребителям деньги за сервис-пакет. Такие пакеты более не предлагаются

Страхование заемщиков

История длится 5 лет:

2017 год - Указание Банка России «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» (период охлаждения, в течение которого потребитель может отказаться от договора и вернуть страховую премию или ее часть)….

2019 – 2021 гг. – поправки в ФЗ «О потребительском кредите (займе)»

Новые формы мисселинга:

-Страхование группы рисков (только часть из которых связана с кредитным договором)

-Возврат страховой премии только по части застрахованных рисков.

Указание Банка России от 17 мая 2022 г., зарегистрировано в Минюсте 22 сентября 2022 г.

Устанавливает:

Минимальные (стандартные) требования к условиям заключения договоров страхования жизни и здоровья заемщиков
Минимальные (стандартные) требования к содержанию информации, предоставляемой заемщикам.

Содержит требования:

- Выделение рисков, страхуемых в целях обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору, и иных страхуемых рисков,
- Отдельная уплата страховой премии за страхование разных групп рисков,
- Размер и срок возврата части страховой премии при досрочном расторжении договора,
- Размер комиссий при заключении договора, случаи и размер их возврата,
- Перечень событий, препятствующих страховой выплате

ЦБ против мисселинга. Общая идея КИД.

- В 2020 году ЦБ предложил внедрить практику предоставления гражданам – потребителям финансовых услуг **ключевого информационного документа (КИД)** перед оформлением основного договора или покупки финансового актива (*консультативный доклад ЦБ «О вопросах совершенствования правил продаж инвестиционных продуктов и инструментов»)* В идеале – 2-3 странички!
- Федеральный закон № 192-ФЗ от 11 июня 2021 г. – изменения в ряд отраслевых законов («О банках и банковской деятельности», «Об организации страхового дела в РФ», «О рынке ценных бумаг», «О негосударственных пенсионных фондах» и др.)
- В законы включены положения о том, что финансовая организация обязана предоставить гражданину, желающему заключить с ней договор, достоверную информацию о таком договоре, в том числе о его условиях и о связанных с ним рисках
- Минимальные (стандартные) требования к объему и содержанию предоставляемой информации устанавливаются базовым стандартом защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, принятым соответствующей саморегулируемой организацией, и (или) нормативным актом Банка России
- Эти минимальные (стандартные) требования и формулируются в виде КИДов

КИДы по ПИФам

КИД о паевом инвестиционном фонде составляется в соответствии с требованиями нормативного акта ЦБ, включает следующие разделы:

- общие сведения
- внимание
- инвестиционная стратегия
- основные инвестиционные риски
- основные результаты инвестирования (в динамике)
- комиссии
- иная информация

КИДы по ПИФам регулярно обновляются!

Основание: **Указание Банка России от 2 ноября 2020 г. N 5609-У**

КИДы по ПИФам: пример

Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова

Финансовая грамотность в вузах

Ключевой информационный документ
о паевом инвестиционном фонде

Раздел 1. Общие сведения

Ключевой информационный документ
по состоянию на 30 сентября 2022 года
Информация в виде настоящего документа предоставляется в соответствии с требованиями законодательства. Информация приведена для описания характеристик и рисков паевого инвестиционного фонда, а также для возможности его сравнения с другими инструментами инвестирования.
Биржевой паевой инвестиционный фонд рыночных финансовых инструментов «Первая - Фонд корпоративные облигации» под управлением АО УК «Первая»

Раздел 2. Внимание

1. Возврат и доходность инвестиций в паевой инвестиционный фонд не гарантированы государством или иными лицами.
2. Результаты инвестирования в прошлом не определяют доходы в будущем. Стоимость инвестиционных паев может увеличиваться и уменьшаться.
3. Вы можете продать инвестиционные паи паевого инвестиционного фонда уполномоченному лицу или на Бирже в любой рабочий день.
4. Перед приобретением инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда следует внимательно ознакомиться с правилами доверительного управления данным фондом, размещенными на сайте https://www.first-am.ru/disclosure/fund/corporate-bonds-rub/.

Раздел 3. Инвестиционная стратегия

1. Реализуется стратегия пассивного управления. Цель инвестиционной стратегии фонда - обеспечение соответствия изменений расчетной цены изменениям количественных показателей биржевого индекса «Индекс Мосбиржи корпоративных облигаций» (RUCBTRTY). В случае возникновения предпосылок снижения стоимости одной из ценных бумаг в фонде, она заменяется на другую из индекса или аналогичную по параметрам, которая показывает лучшую динамику.
2. Инвестирование преимущественно в рублевые корпоративные облигации с дюрацией от 1 до 3 лет и рейтингом от Standard&Poor's или Fitch Ratings не ниже B-, входящие в состав Индекса Мосбиржи корпоративных облигаций 1-3 (RUCBTRTY), или максимально приближенные по параметрам к Индексу.
3. Активы паевого инвестиционного фонда инвестированы в 104 объект(ов/а).
4. Крупнейшие объекты инвестирования в активах

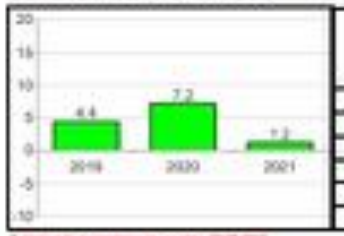
Наименование объекта инвестирования	Доля от активов, %
"Газпромбанк" (Акционерное общество), Облигации российских нко, общества, RU000A101Y60	5,57
Публичное акционерное общество "Акционерная финансовая корпорация "Система", Облигации российских нко, общества, RU000A101QZ6	4,62
Общество с ограниченной ответственностью "СПК-Финанс", Облигации российских нко, общества, RU000A101CQ9	4,40
Публичное акционерное общество "Группа компаний "Самолет", Облигации российских нко, общества, RU000A104KC3	3,83
Публичное акционерное общество "Лизинговая компания "Европлан", Облигации российских нко, общества, RU000A103Y14	3,69

Раздел 4. Основные инвестиционные риски

Вид риска	Вероятность реализации риска	Объем потерь при реализации риска
Риск ликвидности	Высокий	Средний
Кредитный	Низкий	Низкий
Процентный	Средний	Средний
Риск контрагента	Низкий	Низкий

Раздел 5. Основные результаты инвестирования

Доходность за календарный год, %



Доходность за период, %

Период	Доходность инвестиций	Отклонение доходности от	
		инфляции	индекса <1>
1 месяц	-1,79	-1,78	0,43
3 месяца	1,59	2,05	0,29
6 месяцев	-	-	-
1 год	5,50	-1,83	1,77
3 года	18,83	-4,80	1,50
5 лет	-	-	-

1. Расчетная стоимость инвестиционного пая: 11,9 руб.
2. Результаты инвестирования не учитывают комиссии, удерживаемые при выдаче и погашении инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда (скидки и надбавки). Указанные комиссии могут уменьшать доход от инвестиций.
3. Стоимость чистых активов паевого инвестиционного фонда: 28 868 791 193,6 руб.
4. Доход от управления фондом не выплачивается, но капитализируется, увеличивая стоимость инвестиционного пая и доходность инвестиций.

Раздел 6. Комиссии

Комиссии, оплачиваемые один раз		Комиссии, оплачиваемые каждый год	
при приобретении инвестиционного пая (надбавка)	от 0 % до 1,5 % включительно	вознаграждения и расходы, подлежащие оплате за счет активов паевого инвестиционного фонда	до 0,82 % включительно
при погашении инвестиционного пая (скидка)	не применяется		

Размер комиссий указан в процентах от стоимости чистых активов паевого инвестиционного фонда. Подробные условия указаны в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом.

Раздел 7. Иная информация

1. Минимальная стоимость имущества, передачей которого в оплату инвестиционных паев обусловлена выдача инвестиционных паев: 1 000 000 (один миллион) российских рублей. Подробные условия указаны в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом.

2. Обмен инвестиционных паев фонда на инвестиционные паи других фондов под управлением АО УК «Первая» не предусмотрен.

3. Правила доверительного управления паевым инвестиционным фондом зарегистрированы Банком России 25.07.2019 г. за № 3785

4. Паевой инвестиционный фонд сформирован 03.09.2019 г.

5. Информацию, подлежащую раскрытию и предоставлению, можно получить на сайте https://www.first-am.ru/, а также в местах приема заявок на приобретение и погашение инвестиционных паев.

6. Управляющая компания - Акционерное общество «Управляющая компания «Первая», лицензия на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами от 12 сентября 1996 года №21-000-1-00010, выдана ФКЦБ России. Адрес - 121170, г. Москва, ул. Поклонная, д. 3, корп. 1, этаж 20. Телефон - 900, 8 (800) 555 55 50, +7 495 500 55 50. Сайт - https://www.first-am.ru/.

7. Специализированный депозитарий - Акционерное общество «Специализированный депозитарий «ИНФИНИТУМ», https://specdep.ru/.

8. Лицо, осуществляющее ведение реестра владельцев инвестиционных паев - Акционерное общество «Специализированный депозитарий «ИНФИНИТУМ», https://specdep.ru/.

9. Надзор и контроль за деятельностью управляющей компании паевого инвестиционного фонда в соответствии с подпунктом 10 пункта 2 статьи 55 Федерального закона "Об инвестиционных фондах" осуществляет Банк России, сайт www.cbr.ru, номера телефонов 8 800 300-30-00 (круглосуточно, бесплатно для звонков из регионов России), +7 499 300-30-00 (круглосуточно, в соответствии с тарифами вашего оператора), 300 (круглосуточно, бесплатно для звонков с мобильных телефонов).

<1> Индекс Мосбиржи корпоративных облигаций (RUCBTRTY)
<2> Данные отсутствуют в связи с невозможностью определения стоимости активов, входящих в состав ПИФ, по состоянию на 28.02.2022

ФИНРАZOOM
Маяк ЭФ

КИДы по инвестиционному/накопительному страхованию жизни

- Информация о страховщике
- Информация о доходности по аналогичным договорам за три последних года
- Предупреждение о риске
- Информация о праве страхователя отказаться от договора страхования, о порядке определения размера страховой выплаты, о порядке и сроке ее осуществления
- Информация о размере денежных средств (в процентах), направляемых на обеспечение исполнения обязательств страховщика по договору
- Информация о размерах агентского вознаграждения, комиссионного вознаграждения (в процентах)
- Информация о способе определения дохода по договору, а также перечне показателей, от значения которых зависит размер дохода

Основание : **Указание Банка России от 5 октября 2021 г. N 5968-У**

КИДы для банков-агентов

ЦБ РФ установил требования к информированию граждан при продаже инвестиционных продуктов через банки. Речь идет о приобретении ценных бумаг, ПФИ, инвестиционном страховании жизни, индивидуальных пенсионных планах и т. п.

- Банки будут обязаны информировать клиентов **об особенностях и рисках инвестиционных продуктов, а также о том, что доход по ним не гарантирован и вложения не застрахованы государственной системой страхования вкладов**. Вся устная информация должна соответствовать представленной в письменном или электронном виде

Основание: **Указание Банка России 6057-У**

Другие виды КИДов

Указание Банка России от 29.03.2022 № 6109-У закрепило минимальные (стандартные) требования к:

- условиям осуществления отдельных видов добровольного страхования;
- объему и содержанию предоставляемой информации о договоре добровольного страхования.

Структура КИДа по добровольному страхованию:

- Раздел I. Что застраховано?
- Раздел II. Что не застраховано?
- Раздел III. Территория страхования
- Раздел IV. Как получить страховую выплату?
- Раздел V. Как вернуть страховую премию?
- Раздел VI. Как урегулировать спор до суда?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

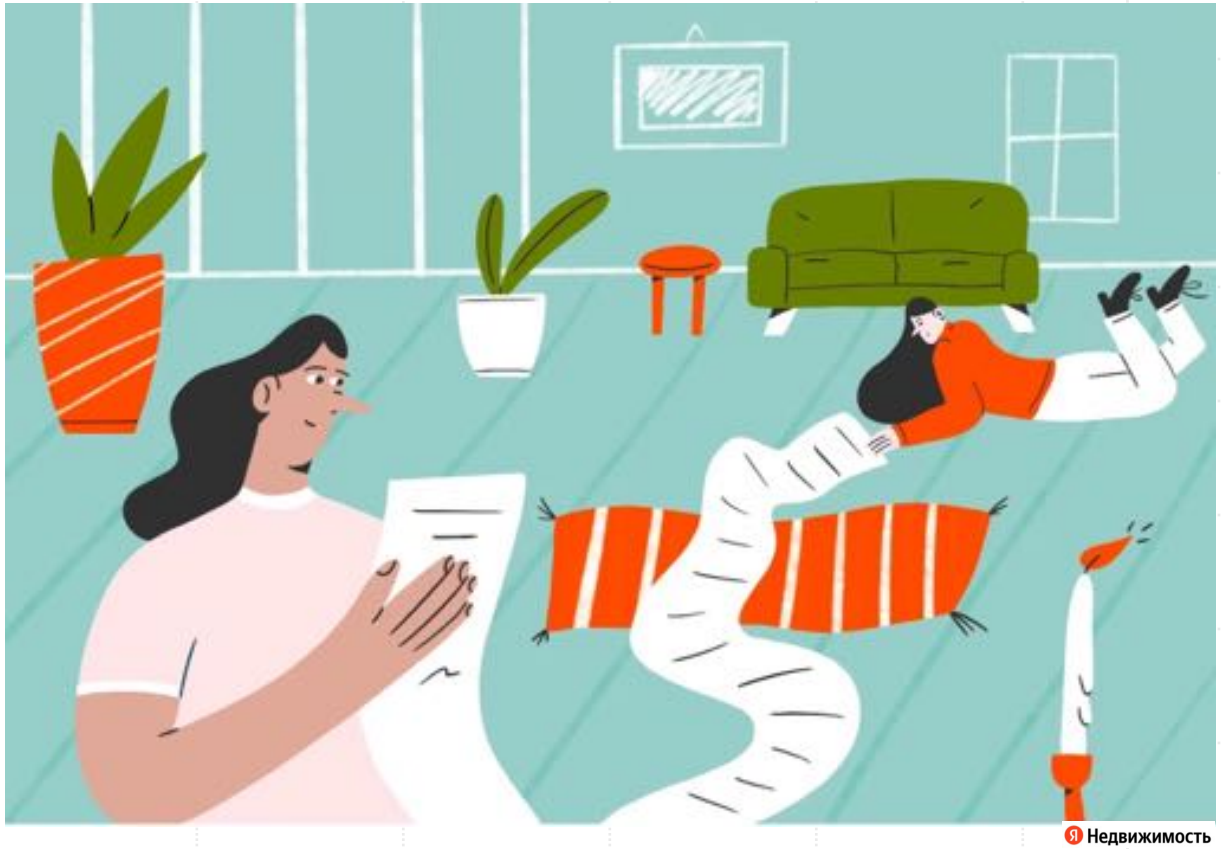
Мисселинг – распространённое и сложно искоренимое явление

Самый действенный способ защиты – понимание цели выбора финансового продукта и желание изучать документы, которые мы подписываем

При подписании договора важно обращать внимание на:

- название организации
- название приобретаемого продукта/услуги
- срок действия договора, возможность и условия расторжения
- размер и порядок получения дохода / осуществления платежей
- иные обязательства по договору

Хорошая идея — заранее изучить условия на сайте компании. Однако индивидуальные условия по кредитным и страховым продуктам могут отличаться от опубликованных на сайте



Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова

Финансовая грамотность в вузах

ФИНРАZOOM

Маяк ЭФ

Вопросы

fingramota.econ.msu.ru