



Банк России

## ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МИССЕЛИНГУ: ОСНОВНЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ И ОТДЕЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Сергей Колганов,  
заместитель руководителя Службы по защите  
прав потребителей и обеспечению доступности  
финансовых услуг

Март 2024





### **Недобросовестное информирование** (*Misinforming*)

Искажение и/или представление клиенту неполной информации о финансовом продукте (услуге)



### **Продажа неподходящих продуктов** (*Unsuitable selling*)

Продажа финансовых продуктов или услуг, не отвечающих интересам клиентов



### **Непрозрачное ценообразование** (*Mispricing*)

Введение в заблуждение относительно размера комиссий, стоимости (справедливой стоимости) финансового продукта или услуги



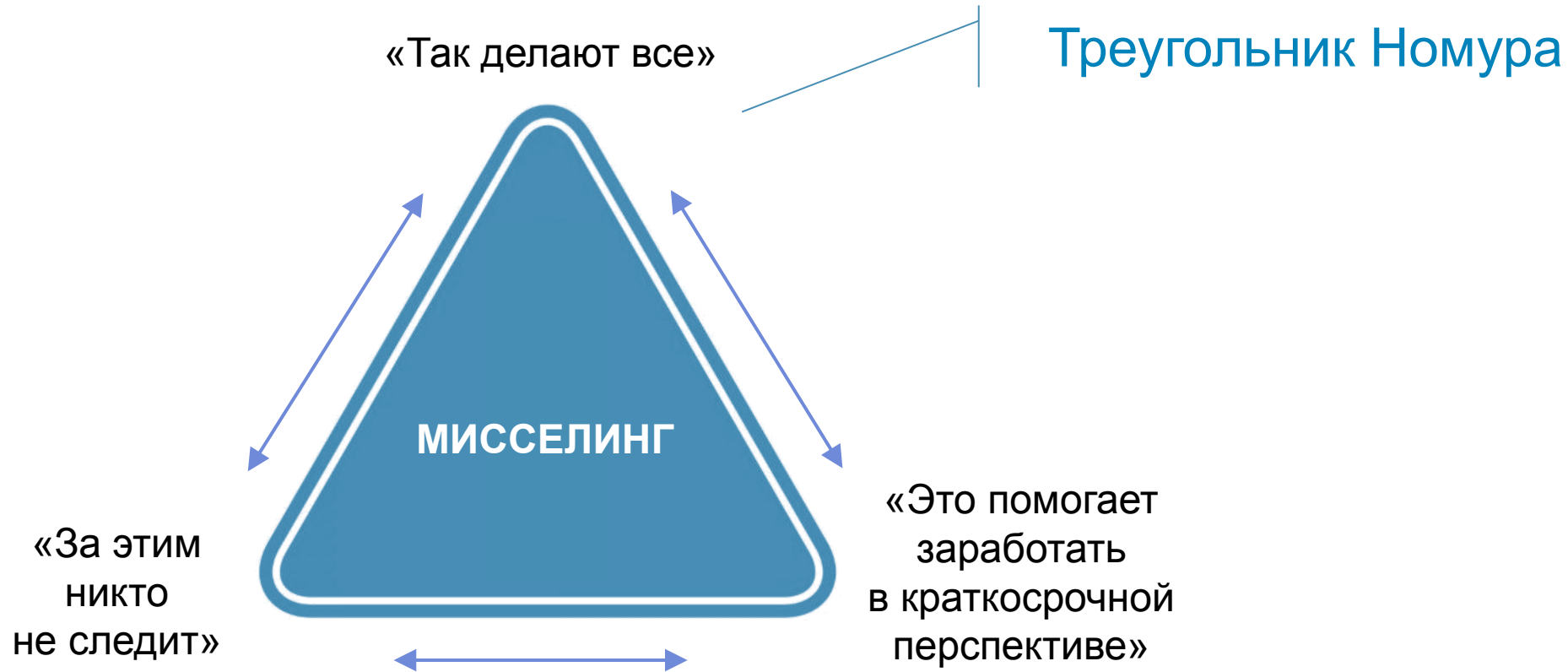
### **Связанная продажа** (*Tied selling*)

Практика компании, предоставляющей финансовый продукт или услугу при условии, что клиент покупает какой-либо другой продукт или услугу



### **Подмена продукта** (*Misselling*)

Предложение одного финансового продукта (услуги) под видом другого



## РАНЕЕ

- ▶ Низкий уровень подготовки клиентских менеджеров
- ▶ Мотивация продать «любой ценой»
- ▶ Недостоверная информация в «сценариях продаж»



## СЕЙЧАС

- ▶ Умалчивание об особенностях и рисках («сказать, если спросят»)
- ▶ Привлечение новых клиентов / поддержание клиентской базы

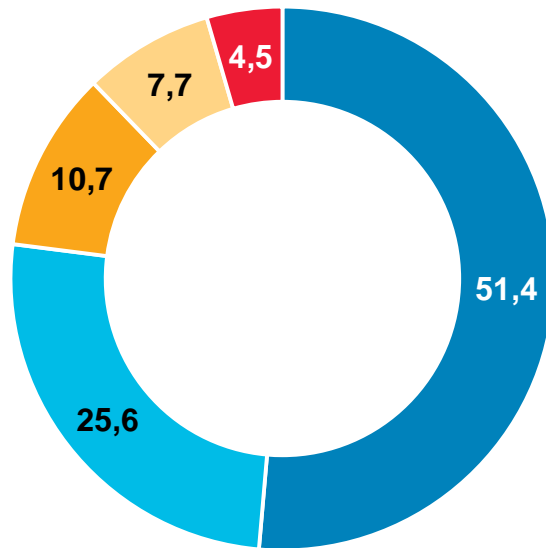


- ▶ Корректный скрипт продаж
- ▶ Регулярное обновление «сценариев продаж»
- ▶ Регулярное обучение специалистов
- ▶ Регулярное проведение внутренних «контрольных закупок»
- ▶ Получение обратной связи от клиентов после приобретения продукта
- ▶ Изменение подходов к мотивации клиентских менеджеров и руководства (КПЭ по качеству продаж, позиция топ-менеджеров)



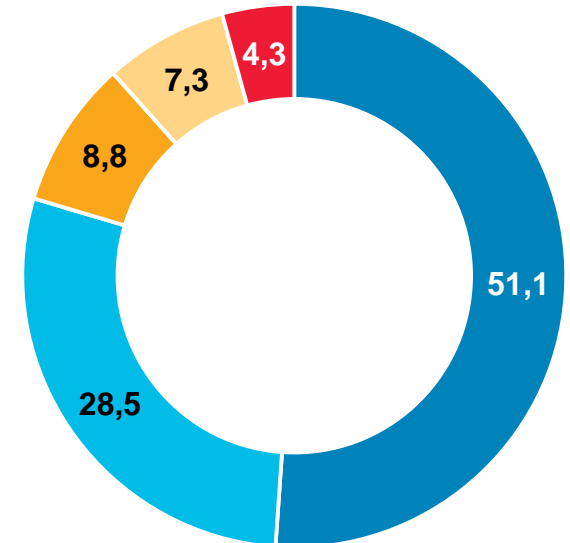
### Распределение жалоб на мисселинг в разрезе категорий участников финансового рынка, %

2022 год



- Банки
- Субъекты страхового дела
- Профессиональные участники рынка ценных бумаг
- Управляющие компании (инвестиционного фонда, ПИФ и НПФ)
- Иное

2023 год

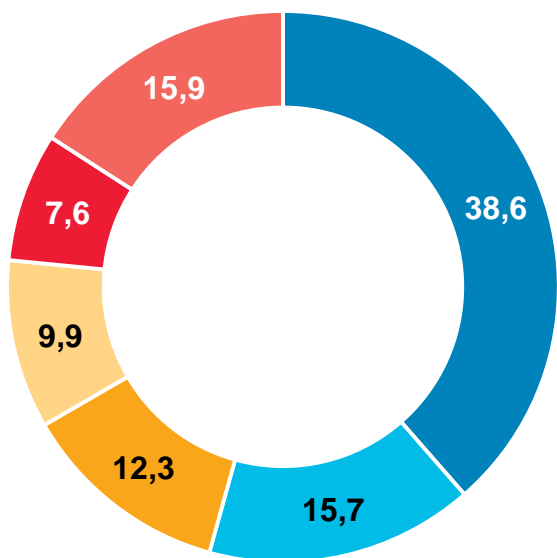


В 2023 году количество жалоб на мисселинг снизилось на **51%** по сравнению с 2022 годом и составило **2 264 ед.**

Увеличение доли субъектов страхового рынка в общей структуре жалоб на мисселинг обусловлено более высокими темпами снижения числа жалоб по другим тематикам

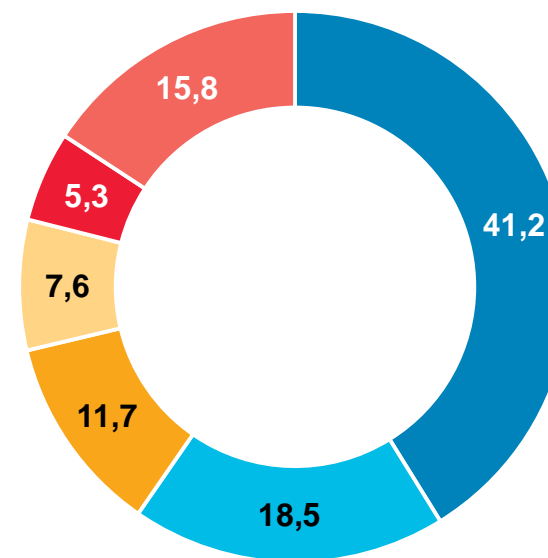
Распределение жалоб на мисселинг по тематикам, %

2022 год



- Реализация инвестиционного страхования жизни
- Реализация накопительного страхования жизни
- Реализация продуктов/услуг доверительного управляющего
- Реализация инвестиционных паев ПИФ
- Реализация продуктов/услуг брокера
- Иное

2023 год



Количество жалоб в секторе ССД за год снизилось на **46%**. Доля инвестиционного и накопительного страхования жизни в структуре жалоб почти не изменилась





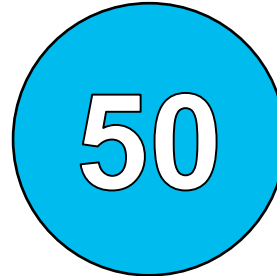




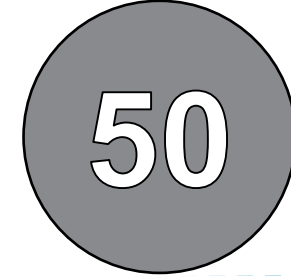
### Указание 6139-У



Проанализирована деятельность  
**60** страховых организаций



Выявлено **50** недостатков



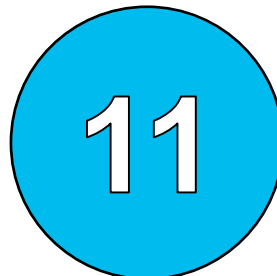
Выдано **50** предписаний



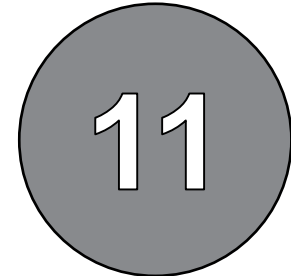
### Указание 6109-У



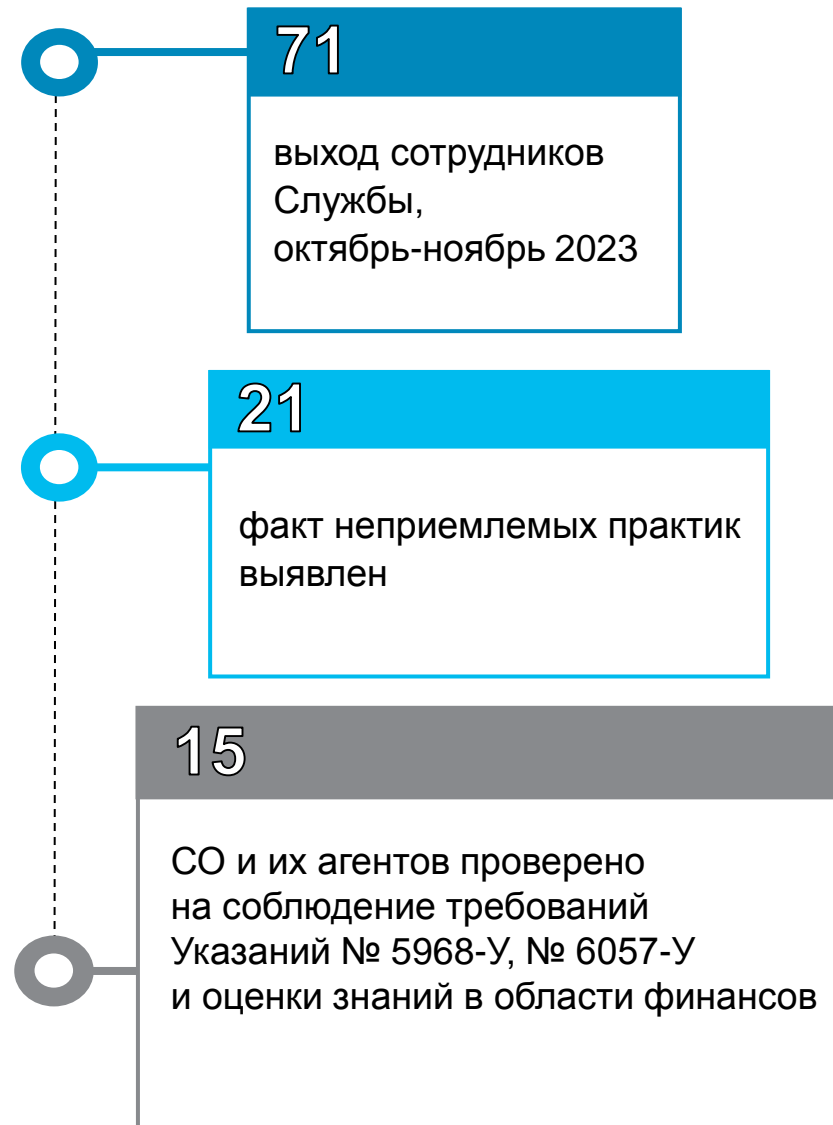
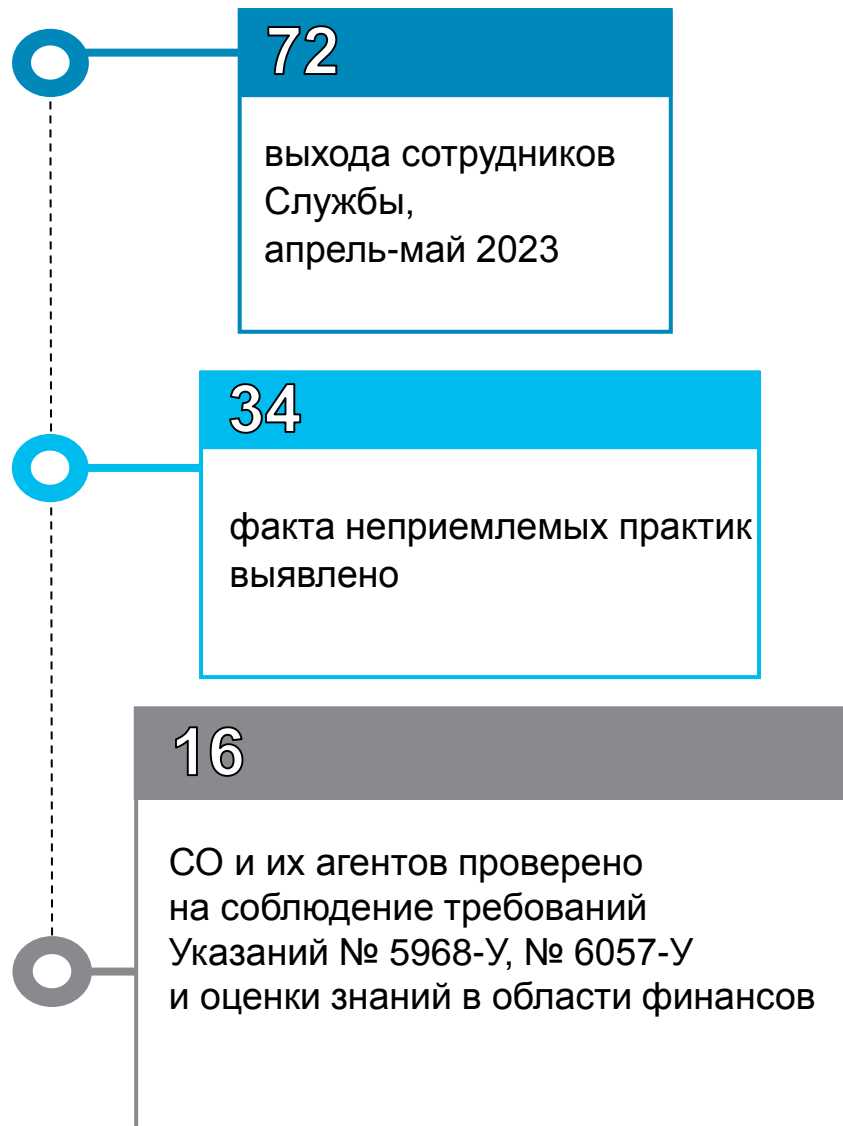
Проанализирована деятельность  
**16** страховых организаций



Выявлено **11** недостатков



Выдано **11** предписаний





«Почва» для мисселинга — непредоставление агентами НФО полной и точной информации о финансовых продуктах и услугах

## О ЧЕМ НЕ СООБЩАЮТ БАНКИ-АГЕНТЫ

- об отсутствии **страхования** денежных средств
- о том, что оказываемая услуга не является **вкладом**
- о наличии **рисков** инвестирования
- об отсутствии **гарантированной доходности**
- о том, что договор заключается **не с банком**

## О ЧЕМ ГОВОРЯТ

- «...деньги страхуются, как по вкладу...»
- «...ИСЖ это практически как вклад...»
- «...уверяю, доход по инвестиционным продуктам гарантирован...»

На этапе консультирования **не проводится** оценка знаний в области финансов, рекомендованная Банком России



11

---

**7** страховых организаций  
и **4** банка принимают  
участие в проекте

---



10

**10** гипотез выбраны  
для тестирования  
в течение **6** месяцев



6

**6** идей были взяты  
для проработки прототипов



- ▶ Банк России вправе **ограничить** заключение кредитной и некредитной организацией **договоров с физическими лицами** об оказании финансовых услуг, **если** при заключении таких договоров, сделок физическим лицам неоднократно в течение календарного года **предоставлялась неполная и (или) недостоверная информация** о договоре, сделке (Закон № 86-ФЗ)
- ▶ Банк России вправе **возложить** на кредитную и некредитную финансовую организацию **обязанность** по направлению в адрес указанных физических лиц безотзывной **оферты о приобретении у них за свой счет** всего переданного по договору, сделке, в отношении которых физическим лицам **предоставлялась неполная и (или) недостоверная информация** при их заключении (Закон № 86-ФЗ)

За 2023 год

**> 162** млн руб.

возвращено потребителям  
по итогам мероприятий  
в отношении ССД





Банк России

Спасибо за внимание!

Контактный центр: 300 (короткий номер для звонков с мобильных телефонов),  
8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Электронная почта: [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)