



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)

Служба по защите прав
потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
www.cbr.ru
тел. (495) 771-91-00

от 22 ЯНВ 2019 № 59-3-5/3973
на № _____ от _____

Президенту
Ассоциации банков России
ул. Большая Якиманка, д. 23,
г. Москва, 119180

Г.И. Лунтовскому

О направлении информации

Уважаемый Георгий Иванович!

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба) при реализации возложенных на нее задач в рамках осуществления поведенческого надзора за деятельностью профессиональных кредиторов, в числе прочего проводит мероприятия по выявлению и пресечению в деятельности кредитных организаций действий, направленных на ненадлежащее информирование потребителей о реализуемых кредитными организациями финансовыми инструментах/услугах.

В целях анализа условий информирования кредитными организациями потребителей о предлагаемых финансовых продуктах/услугах Службой были проведены мероприятия по мониторингу сайтов кредитных организаций в части размещения информации об условиях реализуемых полисов инвестиционного страхования жизни (далее – ИСЖ).

Учитывая особенности указанного продукта, большая часть кредитных организаций размещает условия ИСЖ в разделах «инвестиции», «страхование». Однако, некоторые кредитные организации размещают

Ассоциация банков России
Вх. № 02-04/1409
29 «сентября» 2019 г.

информацию об ИСЖ в разделах сайта, которые могут ввести потребителя в заблуждение, например, «инвестиции с защитой», «приумножить и сохранить».

Публикуемые кредитными организациями условия полисов ИСЖ, вопреки необходимости предоставления потребителю достоверной информации о возможных рисках инвестирования, в подавляющем большинстве случаев, содержат только заверения о 100 % защите вложенных средств без указания информации о рисках, присущих соответствующему инвестиционному продукту.

Порядок отражения информации о планируемой доходности ИСЖ может свидетельствовать о намерении кредитных организаций использовать возможную неосведомленность потребителей об условиях формирования доходной составляющей указанного продукта. В частности, до потребителя не всегда доводится достоверная информация об отсутствии гарантий получения дохода, внимание потребителей акцентируется на показателях доходности в прошлом без указания на то, что такие показатели не являются гарантией доходности в будущем.

Кроме того, в большинстве случаев не раскрывается существенная информация по порядку досрочного возврата потребителю размещенных по договору ИСЖ средств, включая размер и порядок расчета выкупной суммы в зависимости от срока действия договора ИСЖ и периода, в котором он прекращен.

Также возможность получения потребителем полной и достоверной информации об условиях ИСЖ не обеспечивается кредитными организациями посредством размещения на сайте условий/формы договора ИСЖ и соответствующих правил страхования. В большинстве случаев на сайте кредитной организации отсутствуют указанные документы.

Одновременно с полисами ИСЖ кредитные организации осуществляют реализацию комбинированных продуктов, предполагающих возможность открытия вклада только при покупке полиса ИСЖ или увеличение размера

процентов по вкладу при заключении договора ИСЖ (далее – комбинированные продукты).

Комбинированные продукты размещаются кредитными организациями в разделе «вклады» и рекламируются как более доходные по сравнению с обычными депозитами.

Условия комбинированных продуктов, в дополнение к вышеуказанным недостаткам порядка информирования потребителей об ИСЖ, также способствуют введению потребителей в заблуждение относительно действительных условий приобретаемого последними финансового продукта.

В частности, размещаемые на сайте кредитных организаций условия комбинированных продуктов содержат информацию о 100% гарантии возвратности и страховании вложенных средств в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 177-ФЗ) без указания на то, что указанные гарантии не распространяются на денежные средства, уплаченные потребителем в рамках договора ИСЖ.

В свою очередь, факт реализации ИСЖ кредитной организацией совместно с депозитом, при отсутствии должного информирования об условиях и рисках инвестиционной составляющей комбинированного продукта, с большой долей вероятности может вызвать у потребителя не соответствующее действительности представление о связи предлагаемого ему финансового продукта с гарантиями, закрепленными Федеральным законом № 177-ФЗ.

Подобные практики могут повлечь не только возникновение у потребителей убытков, о риске наличия которых они не были надлежащим образом уведомлены, но и создать предпосылки к утрате доверия к финансовому рынку в целом.

С учетом вышеизложенного, просим провести мероприятия по доведению до сведения участников ассоциаций информации о недопустимости использования кредитными организациями

недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и/или услуг.

О результатах рассмотрения и реализации мероприятий в рамках предложений Службы, изложенных в настоящем письме, просим проинформировать Службу не позднее 04.03.2019.

Руководитель

С увачинская

М.В. Мамута