



**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 12 ОКТ 2018 № 59-3-5/2148
на № _____ от _____

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

gn

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 в деятельности кредитных организаций и пресечению действий, направленных на недобросовестную продажу финансовых инструментов и услуг («мисселинг»).

В целях повышения доверия граждан к финансовому рынку, включая банковский сектор, а также предотвращения рисков убытков физических лиц, к которым они не были готовы, Банком России было опубликовано Информационное письмо от 27.02.2017 № ИН-01-59/10 «Об информировании граждан при предложении им финансовых инструментов и услуг в кредитных организациях» (далее – Письмо № ИН-01-59/10) с рекомендациями для кредитных организаций о практиках добросовестного поведения при реализации ими финансовых услуг.

Для анализа соблюдения кредитными организациями рекомендаций, изложенных в Письме № ИН-01-59/10 Службой были проведены мероприятия по мониторингу процессов привлечения кредитными организациями денежных средств граждан в инвестиционных целях.

Ассоциация банков России
Вх. № 02-04 Н-194
«18» Октября 2018 г.

В рамках вышеуказанных мероприятий в значительном количестве кредитных организаций были выявлены факты несоблюдения рекомендаций Банка России, изложенных в Письме №ИН-01-59/10, а также некорректного и/или недостаточного информирования потребителей о возможных рисках инвестирования на финансовом рынке.

Зачастую инвестиционный продукт (в большинстве случаев инвестиционное страхование жизни (далее - ИСЖ)) предлагается клиенту сотрудниками кредитных организаций в инициативном порядке, при отсутствии у клиента изначального намерения его приобрести. В ходе презентации подобных продуктов сотрудники кредитных организаций не предоставляют потребителю необходимую информацию об особенностях и возможной рискованности предлагаемого инвестиционного продукта. При этом в ряде случаев действия сотрудников кредитных организаций направлены на введение потребителя в заблуждение посредством:

- предоставления недостоверной информации о гарантируемой государством, государственной корпорацией «Агентство по страхованию вкладов» (далее – АСВ) и Банком России возвратности вложенных клиентом средств;

- использования в устных консультациях понятия «вклад» применительно к инвестиционным продуктам;

- отражения в рекламных/презентационных материалах инвестиционных продуктов символики Банка России и/или АСВ.

Распространяемые в офисах продаж рекламные/презентационные материалы также не позволяют потребителю получить информацию о рисках, присущих соответствующему инвестиционному продукту, поскольку зачастую содержат только сведения о возможной доходности и 100% гарантии возвратности вложенных клиентом средств.

Следует также отметить, что в нескольких отделениях одной и той же кредитной организации процесс реализации инвестиционных продуктов может различаться значительным образом. Это свидетельствует либо о

недостаточно качественной организации процесса обучения и неудовлетворительном уровне подготовки сотрудников кредитной организации, либо о влиянии на процесс продаж человеческого фактора и особенностей организации работы в конкретном отделении.

На основе показателей осуществляемого Службой мониторинга, представляется возможным сделать вывод, что значительная часть кредитных организаций при взаимодействии с клиентами, имеющими намерение разместить денежные средства, делает акцент на реализацию инвестиционных продуктов, выстраивая процесс продаж зачастую в ущерб действительным интересам потребителей и не информируя их надлежащим образом обо всех существенных условиях предлагаемого инвестиционного продукта.

Подобные практики могут повлечь не только возникновение у потребителей убытков, о риске наличия которых они не были 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 реализации финансовых инструментов и/или услуг и необходимости соблюдения рекомендаций Банка России, изложенных в Письме №ИН-01-59/10.


Также просим учесть перечисленные в рамках настоящего письма проблемные позиции при разработке стандартов продаж кредитными организациями финансовых продуктов и финансовых услуг некредитных финансовых организаций.

Дополнительно обращаем ваше внимание что с 01.01.2019 года вступают в силу изменения в Федеральный закон от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»), дополняющие перечень мероприятий, осуществляемых Банком России в рамках надзора за деятельностью кредитных и некредитных

финансовых организаций новым видом надзорного мероприятия – контрольное мероприятие.

Зафиксированные при проведении контрольных мероприятий факты нарушений требований законодательства Российской Федерации и/или нормативных актов Банка России будут являться основанием для применения к поднадзорным некредитным/кредитным финансовым организациям мер воздействия, предусмотренных Федеральным законом от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», либо Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

И.о. руководителя



Е.И. Шервуд