



Банк России



ОБЗОР НЕПРИЕМЛЕМЫХ ПРАКТИК И РЕКОМЕНДАЦИЙ

Информационно-аналитический материал

Москва
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. Навязывание комбинированных финансовых продуктов и услуг	3
2. Навязывание продуктов и услуг в офисах банков с использованием электронных кодов подтверждения (аналогов собственноручной подписи)	3
3. Информирование клиентов об отсутствии возможности дистанционного расторжения договора	4
4. Предложение гражданам пенсионного возраста не подходящих им финансовых продуктов рынка ценных бумаг и рынка коллективных инвестиций	5
5. Введение клиентов в заблуждение при предложении услуг, связанных с открытием индивидуального инвестиционного счета типа «А»	5
6. Предоставление клиентам услуг по псевдоинвестиционному консультированию	6
7. Введение граждан в заблуждение путем предложения производных финансовых инструментов под видом ценных бумаг	7
8. Навязывание услуг НПФ	7
9. Введение в заблуждение застрахованных лиц	8
10. Продажа сложных инвестиционных продуктов (ИСЖ/НСЖ) преимущественно лицам пожилого возраста	8
11. Зависимость доходности от согласия клиента на пролонгацию договора ИСЖ	9
12. Искажение информации о доходности продукта ИСЖ	10
13. Неразъяснение условий и порядка расторжения договора ИСЖ в период охлаждения, в том числе в условиях противоэпидемиологических ограничений	11
14. Неразъяснение условий и порядка расторжения договора НСЖ	11

Настоящий материал подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.

Фото на обложке: С. Махин, Банк России

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Телефон: +7 495 771-99-99

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2020

1. Навязывание комбинированных финансовых продуктов и услуг



Проблема

При предложении поверенными инвестиционных финансовых посредников комбинированных продуктов (например, вклад в банке + продукт инвестиционного финансового посредника (брокера, доверительного управляющего, управляющей компании инвестиционных фондов и т.д.) клиентские менеджеры поверенных позиционируют комбинированный продукт как банковский, не разъясняя клиентам особенности и условия его составных частей.



Практики/рекомендации

- Разработать и согласовать с саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка (СРО), членом которой является доверитель, сценарии («скрипты») продаж для поверенных, учитывающие особенности соответствующих составных частей комбинированного продукта, и обеспечить их своевременную корректировку.
- Рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника при реализации клиенту комбинированного продукта со сроком хранения, учитывающим исполнение обязательств перед клиентом по каждой из составных частей комбинированного продукта. Данная практика служит защитой не только для потребителей, но и для самих финансовых организаций.
- Обеспечить информирование клиентов в краткой и доступной форме о продукте, его составных частях, сопутствующих расходах, связанных с ним рисках, сроках действия и условиях расторжения.
- Информировать клиента о возможности приобретения составных частей продукта по отдельности (при наличии такой возможности).
- В случае выявления финансовым посредником (поверенным) недобросовестной практики продаж – обеспечить возможность расторжения договоров, входящих в состав комбинированного продукта, без финансовых потерь для клиента.
- Проводить мониторинг точек продаж комбинированных продуктов на предмет надлежащего уведомления граждан об условиях комбинированного продукта и сопутствующих рисках.

2. Навязывание продуктов и услуг в офисах банков с использованием электронных кодов подтверждения (аналогов собственноручной подписи)



Проблема

В офисах банков клиентам навязываются финансовые продукты и услуги путем использования сотрудниками банков средств электронной подписи и кодов подтверждения, направляемых клиенту по электронной почте или средствами мобильной связи. В частности, сотрудники банков в целях оформления договора просят обратившегося в офис клиента сообщить код из поступившего клиенту СМС-сообщения, не обеспечив предварительное ознакомление клиента с документами, содержащими все условия совершаемой сделки, и не предоставив клиенту возможность оформить соответствующие документы на бумажном носителе либо получить их копии.



Практики/рекомендации

- Принимать меры по исключению недобросовестных действий в части получения сотрудниками организаций таких паролей, кодов и идентификаторов клиентов при оформлении договоров о приобретении финансовых продуктов и услуг.
- Внедрять механизмы, обеспечивающие ознакомление клиента с условиями договора перед тем, как клиенту предоставляется возможность подписать соответствующий договор с использованием электронной подписи (кода подтверждения), а также рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника.
- Исключать практики заключения с клиентами, обратившимися в офис банка (как доверенного некредитной финансовой организации (НФО), так и профессионального участника рынка ценных бумаг (ПУРЦБ)), договоров с ПУРЦБ/НФО с использованием электронной подписи (кода подтверждения) в отсутствие свободного выбора клиентом данного способа.

3. Информирование клиентов об отсутствии возможности дистанционного расторжения договора



Проблема

В деятельности брокеров, доверительных управляющих, депозитариев, а также управляющих компаний паевых инвестиционных фондов (УК ПИФ) широко используются дистанционные способы взаимодействия с клиентами при заключении и исполнении договоров, а также при подаче заявок на приобретение инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов (ПИФ).

Возможность для дистанционного расторжения договоров, а также дистанционной подачи заявок на погашение и/или обмен инвестиционных паев ПИФ предоставляется клиентам ПУРЦБ и УК ПИФ гораздо реже. При этом на этапе заключения договора/приема заявки на приобретение паев ПИФ информация об отсутствии такой возможности до клиентов не доводится.

Вместе с тем необходимость личного присутствия клиента в офисе ПУРЦБ, УК ПИФ и их агентов для совершения указанных действий может быть связана со значительными временными и материальными затратами для клиентов, в том числе находящихся на отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территориях Российской Федерации.



Практики/рекомендации

- Банк России рекомендует ПУРЦБ и УК ПИФ, использующим дистанционные способы заключения договоров с клиентами и дистанционные способы подачи поручений на приобретение финансовых инструментов (заявок на приобретение или обмен инвестиционных паев), обеспечивать клиентам возможность дистанционного расторжения соответствующих договоров, а также возможность дистанционной реализации волеизъявления на вывод средств, закрытие счета, погашение или обмен инвестиционных паев ПИФ.
- В случае отсутствия возможности дистанционного расторжения договора/дистанционной подачи заявки на погашение или обмен паев ПИФ клиенты должны быть уведомлены об этом в краткой и доступной форме перед заключением договора/приобретением паев ПИФ.

4. Предложение гражданам пенсионного возраста не подходящих им финансовых продуктов рынка ценных бумаг и рынка коллективных инвестиций



Проблема

В офисах банков гражданам пенсионного возраста, обратившимся за открытием/переоформлением вклада, предлагаются ценные бумаги и финансовые инструменты, а также услуги доверительного управления в рамках стратегий со сложными параметрами определения дохода либо не гарантирующие получение дохода и/или предусматривающие длительные сроки инвестирования (более года) с возможностью возврата денежных средств клиенту не в полном объеме в случае досрочного закрытия продукта (расторжения договора).

Предложение подобных продуктов и услуг не всегда отвечает интересам клиентов, относящихся к социально уязвимым категориям, к которым относятся также граждане, достигшие пенсионного возраста.



Практики/рекомендации

- Не предлагать гражданам пенсионного возраста, обратившимся в банк по вопросам открытия/переоформления вклада, сложные для понимания финансовые продукты (в том числе услуги по доверительному управлению ценными бумагами), не гарантирующие получение дохода, а также предусматривающие возможность возврата клиентом средств не в полном объеме при досрочном выходе из продукта (расторжении договора доверительного управления).
- В рамках процесса определения инвестиционного профиля принимать во внимание влияние фактора достижения пенсионного возраста на возможность клиента нести принимаемые риски.
- Рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника при реализации клиенту пенсионного возраста услуг по доверительному управлению со сроком хранения материалов до окончания срока действия договора доверительного управления. Данная практика защищает не только потребителей, но и сами финансовые организации.
- Проводить мониторинг точек продаж финансовых услуг на предмет гарантированного надлежащего уведомления граждан пенсионного возраста, обратившихся за заключением договора доверительного управления, об условиях продукта и сопутствующих рисках.

5. Введение клиентов в заблуждение при предложении услуг, связанных с открытием индивидуального инвестиционного счета типа «А»



Проблема

При предложении услуг доверительного управления и брокерского обслуживания, подразумевающих открытие и ведение индивидуальных инвестиционных счетов типа «А» (ИИС типа «А»), встречаются случаи гарантирования сотрудниками ПУРЦБ и их поверенными получения клиентом денежных средств в размере 52 000 рублей без учета информации о наличии у клиента достаточной налогооблагаемой базы по НДФЛ.



Практики/рекомендации

- Обеспечить информирование граждан о существенных условиях реализации прав на получение налоговых льгот в рамках договоров, подразумевающих открытие и ведение ИИС типа «А».
- Не допускать введения граждан в заблуждение относительно тождественности категорий «налоговый вычет» и «доход».
- При предложении гражданам инвестиционных услуг, связанных с открытием ИИС типа «А», обеспечить информирование о возможности получения налогового вычета только в случае наличия у клиента источника налогооблагаемой базы по налогу на доходы физических лиц.
- Рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника при реализации клиенту продуктов, подразумевающих открытие и ведение ИИС, со сроком хранения материалов до окончания срока действия договора на открытие и ведение ИИС. Данная практика служит защитой не только для потребителей, но и для самих финансовых организаций.

6. Предоставление клиентам услуг по псевдоинвестиционному консультированию



Проблема

При предложении банками и брокерами финансовых инструментов клиентам сотрудники банков и брокеров, основываясь на имеющихся сведениях о клиенте, предоставляют клиентам инвестиционные идеи в отношении совершения сделок с финансовыми инструментами по определенной цене и в отношении определенного количества таких инструментов, которые сопровождаются утверждением о соответствии предполагаемых сделок интересам клиента, без заключения с клиентом договора об инвестиционном консультировании. При этом клиент может интерпретировать такие инвестиционные идеи как индивидуальные инвестиционные рекомендации.



Практики/рекомендации

- Использовать дисклеймеры с указанием информации о том, что предоставляемые инвестиционные идеи не являются индивидуальными инвестиционными рекомендациями.
- Исключать предоставление клиентам рекомендаций, отвечающих признакам индивидуальных инвестиционных рекомендаций, без заключения договора об инвестиционном консультировании либо предоставляемых лицом, не включенным в реестр инвестиционных советников.
- Проводить мониторинг точек продаж финансовых инструментов на предмет гарантированного надлежащего информирования граждан.

7. Введение граждан в заблуждение путем предложения производных финансовых инструментов под видом ценных бумаг



Проблема

Имеют место случаи введения в заблуждение граждан в отношении юридической природы производных финансовых инструментов – под видом ценных бумаг им предлагается расчетный производный финансовый инструмент с соответствующими базовыми активами.

Более того, при предложении банками и брокерами гражданам внебиржевых производных финансовых инструментов до граждан не доводятся сведения об отсутствии возможности получить судебную защиту по требованиям граждан, возникающим из таких договоров.



Практики/рекомендации

- Не допускать введения граждан в заблуждение в отношении юридической природы производных финансовых инструментов и при продаже убедиться, что гражданин понимает финансовый инструмент и делает осознанный выбор производного финансового инструмента.
- Информировать граждан о природе совершаемой сделки и что заключение договора, являющегося производным финансовым инструментом, не тождественно приобретению соответствующего базового актива, а также об отсутствии возможности получить судебную защиту по требованиям, вытекающим из договоров, являющихся внебиржевыми производными финансовыми инструментами, заключенных не на организованных торгах.
- Рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника при реализации финансовых инструментов. Данная практика служит защитой не только для потребителей, но и для самих финансовых организаций.
- Проводить мониторинг точек продаж финансовых инструментов на предмет гарантированного надлежащего уведомления граждан.

8. Навязывание услуг НПФ



Проблема

Включение договора об обязательном пенсионном страховании (ОПС) в комплект документов, необходимых для получения иной финансовой услуги/приобретения иного финансового продукта (например, кредитного договора или договора займа).



Практики/рекомендации

- Не обуславливать приобретение финансовых продуктов и услуг заключением договора об ОПС.
- Обеспечить надлежащее информирование клиентов об отдельных финансовых продуктах и услугах.
- Рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника НПФ или его агента при реализации продуктов ОПС застрахованным лицам. Данная практика служит защитой не только для потребителей, но и для самих финансовых организаций.
- Проводить мониторинг точек продаж продуктов ОПС на предмет гарантированного надлежащего уведомления застрахованных лиц.

9. Введение в заблуждение застрахованных лиц



Проблема

Предоставление недостоверной информации о том, что заявления в Пенсионный фонд Российской Федерации (ПФР) о переходе (досрочном переходе) в негосударственный пенсионный фонд (НПФ) может быть подано только в электронном виде (при наличии учетной записи на портале Госуслуг) и при посредничестве НПФ либо иных третьих лиц, в том числе путем предоставления таким лицам полномочий на использование ключа электронной подписи застрахованного лица.



Практики/рекомендации

- Вносить изменения в процедуры («скрипты») продаж услуг по ОПС в части подробного разъяснения потенциальным клиентам всех возможных способов подачи заявления в ПФР о переходе в НПФ.
- Проводить дополнительное обучение сотрудников агентов НПФ, осуществляющих продажи продуктов ОПС, с разъяснением актуальных требований законодательства Российской Федерации к процессу заключения договоров ОПС, с обязательной последующей оценкой уровня знаний сотрудников, прошедших такое обучение.
- В случае выявления НПФ недобросовестной практики продаж агентом рекомендуется применение мер гражданско-правовой ответственности в отношении такого агента.
- Рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника НПФ или его агента при реализации продуктов ОПС застрахованным лицам. Данная практика служит защитой не только для потребителей, но и для самих финансовых организаций.
- Проводить мониторинг точек продаж продуктов ОПС на предмет гарантированного надлежащего уведомления застрахованных лиц.

10. Продажа сложных инвестиционных продуктов (ИСЖ/НСЖ) преимущественно лицам пожилого возраста



Проблема

Потребитель финансовых услуг обращается в отделение банка с целью открытия банковского вклада. Сотрудник под предлогом более высоких процентов и доходности предлагает в том числе лицам пожилого возраста оформить более выгодный «вклад»: инвестиционное (ИСЖ) и накопительное страхование жизни (НСЖ). При этом сотрудник умалчивает о существенных условиях и рисках ИСЖ и НСЖ.



Практики/рекомендации

- При продаже убедиться, что покупатель понимает продукт и делает осознанный выбор при заключении договора ИСЖ/НСЖ.
- Провести дополнительную оценку целесообразности продажи данных продуктов потребителям пожилого возраста (70+ лет) и инвалидам, за исключением инициативного желания клиента заключить договор ИСЖ/НСЖ.
- Скорректировать модель продаж ИСЖ/НСЖ в части исключения из деятельности практик подмены банковских вкладов страховыми услугами.

- Осуществлять информирование клиента о том, что банк является агентом, а не стороной по договору, в том числе путем предоставления возможности предварительно ознакомиться с агентским договором.
- Рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника при реализации клиенту продукта ИСЖ/НСЖ со сроком хранения материалов до окончания срока действия договора. Данная практика служит защитой не только для потребителей, но и для самих финансовых организаций.
- Настоятельно рекомендовать потребителям финансовых услуг ознакомиться со всеми пунктами памяток, предоставляемых в соответствии с Указанием Банка России №5055-У¹, и иной документацией по договору ИСЖ/НСЖ до его заключения.
- Осуществить в период охлаждения взаимодействие со страхователем посредством телефонной связи или иным способом, в ходе которого:
 - повторно разъяснить существенные условия договора, включая размер сумм (в том числе выкупных сумм), которые страхователь получит по итогам завершения договора либо в случае его досрочного прекращения;
 - повторно разъяснить порядок и условия прекращения договора;
 - удостовериться, что информация об условиях добровольного страхования (включая ограничения, связанные с досрочным прекращением договора) страхователю понятна.
- Устанавливать разумное вознаграждение и планы продаж агентам и сотрудникам, осуществляющим реализацию ИСЖ/НСЖ, которые бы исключали практики недобросовестных продаж данных продуктов.
- Проводить мониторинг точек продаж страховых продуктов на предмет повышенного количества расторгаемых договоров ИСЖ/НСЖ, ранее заключенных в данных точках продаж, а также на наличие жалоб потребителей на мисселинг в целях корректировки бизнес-процесса реализации страховых продуктов.
- Проводить систематический инструктаж сотрудников, осуществляющих продажу договоров ИСЖ/НСЖ, на предмет недопустимости введения клиентов в заблуждение при приобретении страховых продуктов, а также регулярные мероприятия по контролю за методами продаж.

11. Зависимость доходности от согласия клиента на пролонгацию договора ИСЖ

Проблема

При обращении заявителя к страховщику по факту наступления события по риску «Дожитие Застрахованного лица» в связи с завершением срока действия договора страхования представитель страховщика настаивает (убеждает в необходимости) на заключении нового договора ИСЖ под предлогом гарантированного получения инвестиционного дохода только при указанных обстоятельствах, а в случае отказа представитель страховщика обещает зафиксировать нулевое значение дополнительной доходности по закончившему свое действие договору страхования.

Практики/рекомендации

- Обращать внимание клиентов на то, что порядок расчета доходности договора страхования жизни устанавливается в момент заключения договора страхования, фиксируется

¹ Указание Банка России от 11.01.2019 № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика».

в памятке и договоре страхования и не может быть скорректирован в случае отказа страхователя от пролонгации.

- Не ставить в зависимость получение дополнительного инвестиционного дохода в рамках договора ИСЖ от согласия клиента в пролонгации договора страхования или заключения нового договора на иных условиях.
- Рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника при реализации клиенту продукта ИСЖ со сроком хранения материалов до окончания срока действия договора. Данная практика служит защитой не только для потребителей, но и для самих финансовых организаций.

12. Искажение информации о доходности продукта ИСЖ



Проблема

Агенты страховщиков, осуществляющие реализацию ИСЖ, недостаточно разбираются в терминологии и принципах действия ИСЖ, что способствует подмене понятий в части доходности и сохранности средств. Данная проблематика актуальна для сотрудников кредитных организаций, которые по специфике своей деятельности осуществляют реализацию преимущественно банковских продуктов, имеющих гарантированную доходность. В случае реализации ИСЖ основным принципом действия продукта является гарантированный возврат 100% страховой премии в случае дожития до определенного возраста либо наступления страхового случая, однако доходность рассчитывается дополнительно.

Сотрудник банка, который является агентом страховщика и реализует ИСЖ, ввиду преднамеренной или непреднамеренной подмены понятий при оформлении ИСЖ сообщает страхователю о 100%-ной доходности инвестиций, хотя на самом деле речь идет о 100%-ной гарантии возврата вложенных средств в случае соблюдения условий договора (истечения обозначенного в договоре срока) и возможном получении инвестиционного дохода, тем самым вводя в заблуждение о размере доходности данного страхового продукта.



Практики/рекомендации

- Проводить на периодической основе обучение сотрудников страховых компаний и сотрудников агентов, которые осуществляют реализацию ИСЖ.
- Проводить тестирование указанных сотрудников на предмет их понимания терминологии и сущности ИСЖ и страхования в целом.
- Разработать для агентов памятки («скрипты» продаж) того, что они должны сообщать потребителю о продукте, включая информацию об отсутствии гарантированной доходности или ее переменном значении, согласно условиям договора.
- Рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника при реализации клиенту продукта ИСЖ со сроком хранения материалов до окончания срока действия договора. Данная практика служит защитой не только для потребителей, но и для самих финансовых организаций.
- Настоятельно рекомендовать потребителям финансовых услуг ознакомиться со всеми пунктами памяток, предоставляемых в соответствии с Указанием Банка России №5055-У², и иной документацией по договору ИСЖ до его заключения, в том числе в спокойной домашней обстановке.

² Указание Банка России от 11.01.2019 № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика».

13. Неразъяснение условий и порядка расторжения договора ИСЖ в период охлаждения, в том числе в условиях противоэпидемиологических ограничений



Проблема

При заключении договора страхования заявителю не сообщается об адресе корреспондента, уполномоченного на принятие решения о расторжении договора и возврат страховой премии в период охлаждения, а также о возможности подачи заявления посредством дистанционных каналов в условиях противоэпидемиологических ограничений.

При подаче документов на расторжение договора страхования агент страховщика требует копию договора страхования. Заявителю предлагается предоставить копию либо по почте, либо лично в офис банка. При обращении в офис банка заявителю отказывают в принятии копии договора и рекомендуют направить почтой в адрес страховщика.

Данные практики способствуют увеличению времени, требуемого для расторжения договора страхования. Возникают риски, что период охлаждения в силу его ограниченной продолжительности истечет и страхователь не сможет вернуть страховую премию в полном объеме.



Практики/рекомендации

- В условиях текущей эпидемиологической ситуации обеспечить возможность дистанционной подачи сканов и копий документов в отношении заключенного страхового договора, а также обеспечить их своевременное рассмотрение.
- В случае невозможности обеспечения подачи документов в отношении договора страхования дистанционным образом обеспечить возможность их подачи в том офисе страховщика или банка, где был приобретен страховой продукт, либо в любом офисе сети банка и страховщика.
- В договоре (памятке, информационном документе и других документах) указывать полную информацию для потребителя страховых услуг, в том числе куда обращаться для расторжения договора, а также полный перечень необходимых документов.

14. Неразъяснение условий и порядка расторжения договора НСЖ



Проблема

Потребителю предлагается продукт НСЖ без разъяснения информации о том, что данный продукт предполагает фиксированный ежегодный взнос. Зачастую, не понимая разницы между ИСЖ и НСЖ или даже вкладом, потребители сталкиваются с ситуациями, в которых страховщик в связи с неуплатой очередного взноса в одностороннем порядке может расторгнуть договор без выплаты выкупной суммы.

Страховщик сообщает потребителю о наступающем сроке очередного платежа, и у потребителя есть два выхода: осуществить платеж (далеко не всегда потребитель может это себе позволить) или потерять сумму, которую он внес при заключении договора НСЖ.



Практики/рекомендации

- При продаже убедиться, что покупатель понимает продукт, порядок уплаты взносов и делает осознанный выбор.
- Рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника при реализации клиенту продукта НСЖ со сроком хранения материалов до окон-

чания срока действия договора. Данная практика служит защитой не только для потребителей, но и для самих финансовых организаций.

- Настоятельно рекомендовать потребителям финансовых услуг ознакомиться со всеми пунктами памяток, предоставляемых в соответствии с Указанием Банка России №5055-У³, и иной документацией по договору НСЖ до его заключения, в том числе в спокойной домашней обстановке.
- Осуществить взаимодействие со страхователем до окончания периода охлаждения посредством телефонной связи или иным способом, предусмотренным договором страхования, в ходе которого:
 - повторно разъяснить существенные условия договора, условия прекращения договора;
 - удостовериться, что информация об условиях добровольного страхования (включая ограничения, связанные с досрочным отказом от договора) страхователю понятна;
 - обратить внимание страхователя на необходимость уплаты очередного страхового взноса.

³ Указание Банка России от 11.01.2019 № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренды, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика».