

**МИССЕЛИНГ КАК ОСНОВНАЯ ФОРМА НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРОДАЖ  
ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ В РОССИИ: ПРИЧИНЫ И СПОСОБЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Свиридов Олег Юрьевич</b>       | доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой «Финансы и кредит», Южный федеральный университет (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. М. Горького, 88). E-mail: oysviridov@sfedu.ru |
| <b>Некрасова Инна Владимировна</b> | кандидат экономических наук, доцент кафедры «Финансы и кредит», Южный федеральный университет (344002 Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. М. Горького, 88). E-mail: inna-nekrasova@mail.ru       |

**Аннотация**

*В статье представлены результаты анализа причин возникновения и способов противодействия мисселингу как основной форме недобросовестных продаж финансовых продуктов в России. На основе проведенного анализа авторами были сформулированы рекомендации для регулятора, способные противодействовать практике мисселинга в России.*

**Ключевые слова:** мисселинг, финансовый омбудсмен, агентское вознаграждение, финансовый советник, финансовый продукт, банковские вклады, инвестиционное страхование жизни, платежная карта, финансовые риски.

Мисселинг (mis-selling, букв. – неправильная продажа), – это недобросовестная практика продаж потребителям финансовых продуктов (услуг) в части предоставления полной, прозрачной и ясной информации о характере финансовой услуги и условиях финансового продукта, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях. Другими словами мисселинг представляет собой продажу одних продуктов под видом других путем неполного или недостоверного информирования потребителя.

Банк России в первом полугодии 2018 г. получил 140 тыс. жалоб в отношении финансовых организаций. Это на 13% больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Большая часть обращений (130 тыс.) поступила от потребителей финансовых услуг. Более половины от всего потока жалоб (69 тыс.) была связана с кредитными организациями. На некредитные финансовые организации поступило более 48 тыс. заявлений (35% от всего объема). Подавляющее большинство обращений (более 32 тыс.) связано с деятельностью субъектов страхового дела, среди которых 84% – жалобы по ОСАГО. В отношении микрофинансовых организаций поступило более 6 тыс. жалоб, что составляет 4,8% от общего объема всех поступивших за полугодие заявлений. По количеству жалоб в Банк России мисселинг выходит в лидирующие позиции.

Наиболее часто прецеденты мисселинга связаны с открытием банковских вкладов. Недобросовестные продавцы под видом «вкладов с повышенной доходностью» предлагают другие продукты, не раскрывая всех рисков и особенностей их использования. Например, банки могут выступать в качестве страховых агентов, предлагающих клиентам услуги инвестиционного страхования жизни (ИСЖ). Чаще всего граждане обнаруживают подмену, когда хотят досрочно вернуть размещенные сбережения.

Другой пример: при оформлении платежной карты в банке «забывают» упомянуть, что ее обслуживание будет бесплатным ограниченное время. Также продавцы финансовых услуг часто умалчивают о рисках, связанных с покупкой того или иного финансового продукта.

Довольно часто вместо договоров вклада гражданам предлагается комбинированный договор (или, что тоже самое, структурный продукт) и не разъясняются особенности и риски такого продукта. Согласно условиям структурного продукта основная часть средств инвестора зачисляется на вклад (80-90%), а оставшаяся часть в различные финансовые инструменты.

Таким образом, можно сделать вывод, что на рынке действует порочная конструкция, которая вписывается в вершины треугольника Номура, объясняющего недобросовестную практику продаж потребителям финансовых продуктов [1].

Первая вершина – потому что все так делают, вторая – потому что за это не наказывают, третья вершина – потому что в краткосрочной перспективе можно повысить прибыль.

Рассмотрим причины активизации недобросовестных практик продаж финансовых продуктов в форме мисселинга.

Важной причиной активизации мисселинга является снижение уровня инфляции, которое привело к снижению ставок по депозитам, так как психологически многие люди не готовы к доходности 4% годовых, которую предлагают банки. Граждане помнят цифру 10-15-20%, им кажется, что столько и должно быть. На самом деле, очевидно, что при инфляции в 4% доходность в 15% – это сверхдоходность, такого не может быть, если деньги не вкладываются в реальный сектор.

Нормальная доходность по депозитам во всех странах выше уровня инфляции, но не в три-четыре раза, поэтому те ставки по депозитам, которые сейчас есть, являются достаточно обоснованными.

В 2017 г. произошел стремительный рост рынка инвестиционных страховых продуктов: ИСЖ стало самым крупным и быстроразвивающимся видом на российском рынке страхования в 2017 г. Как только такие продажи стали увеличиваться регулятору стали поступать жалобы, связанные с введением потребителей в заблуждение и навязыванием одних финансовых услуг вместо других, поскольку основным каналом продаж ИСЖ для страховщиков является банковский. Из-за такого недобросовестного поведения у потребителя теряется доверие ко всем финансовым услугам, в том числе и честных организаций. Продажа банками страховых продуктов часто приводит к возникновению недобросовестных практик.

На фоне падения процентных доходов банки усилили активность по продаже страховок. За 2017 г. объем агентских вознаграждений, полученных банками от страховщиков, вырос на 15,4%. При этом компании вернули банкам в среднем половину от собранных ими страховых премий. Эксперты отмечают, что для кредитных организаций этот вид вознаграждения превращается в существенную статью доходов, а это, в свою очередь, приводит к массовому нарушению прав потребителей.

В 2017 г. страховщики через банки собрали от продажи страхования жизни и здоровья заемщиков, а также их имущества 109,5 млрд. руб. страховых премий. При этом объем агентских вознаграждений банкам вырос за прошлый год на 15,4%, до 53,7 млрд. руб.

Таким образом, 49% премий, уплаченных банковскими клиентами за страховки, было возвращено кредитным организациям в виде вознаграждения. В условиях снижения ставок процентные доходы банков сокращаются. Банки пытаются компенсировать это падение ростом комиссионных доходов, в том числе вознаграждением за продажу страховых продуктов. Поэтому, очевидно, что эти комиссии превращаются для банков в существенную статью доходов.

Анализ международной отчетности крупнейших банков на рынке потребительского кредитования показал, что совокупный объем агентских вознаграждений по топ-5 банкам в 2017 году составил 55,8 млрд. руб., увеличившись за год на 34%. Лидером по размеру полученного агентского вознаграждения стал ВТБ, заработав 18,2 млрд. руб. (табл. 1)

Таблица 1

**Крупнейшие банки по размеру агентского вознаграждения по итогам 2017 года**[Составлено авторами по материалам Официального сайта Центрального банка России – <https://www.cbr.ru/>]

| Название                  | Строка отчетности  | Агентские комиссии (млрд руб.) | Изменение за год (%) |
|---------------------------|--|--------------------------------|----------------------|
| ВТБ                       | Вознаграждение за распространение страховых продуктов и агентские услуги | 18,20                          | 48,0                 |
| Сбербанк                  | Агентские комиссии полученные  | 16,90                          | 35,2                 |
| ХКФ-банк                  | Агентские операции по договорам страхования                              | 7,53                           | -10,8                |
| Совкомбанк                | Плата за включение в программу финансовой и страховой защиты             | 7,29                           | 47,0                 |
| Россельхозбанк            | Вознаграждение за продажу страховых контрактов                           | 5,88                           | 76,6                 |
| Росбанк                   | Агентские операции   | 3,29                           | 43,7                 |
| Тинькофф-банк             | Комиссия за услуги страхования кредитов                                  | 4,16                           | 16,8                 |
| Юникредит-банк            | Комиссии агентов по страхованию  | 2,53                           | 25,2                 |
| Райффайзенбанк            | Комиссия агентов по страхованию  | 2,02                           | 19,3                 |
| Московский кредитный банк | Комиссии по обеспечению страхования кредитов                             | 1,95                           | 1,0                  |

В ВТБ сообщили, что в 2017 г. банк расширил ассортимент предлагаемых страховых продуктов, это положительно повлияло на потребительский спрос и доходы банка. В ВТБ действуют как индивидуальные договоры, так и программы коллективного страхования, выбор конкретной схемы зависит от продукта, также клиентам доступны полисы ИСЖ (инвестиционное страхование жизни).

В топ-5 банков по объему полученных агентских вознаграждений вошли также Сбербанк (16,9 млрд руб.), ХКФ-банк (7,53 млрд руб.), Совкомбанк (7,29 млрд руб.), Россельхозбанк (5,88 млрд руб.).

Обращаясь в банк за потребительским кредитом, многие клиенты часто не знают, что предлагаемые им услуги страхования являются добровольными. Банковские операционисты в неформальном общении сообщают, что у них есть ежемесячные планы по продажам добровольных страховок, за неисполнение которых руководство как минимум объявляет сотрудникам выговоры. При этом широкое распространение получила коллективная схема страхования, когда заемщик «присоединяется» к договору, заключенному между банком и страховой компанией. Отказаться от такой страховки, в отличие от персональной, в течение «периода охлаждения» нельзя.

Следующей причиной широкого распространения мисселинга является низкая финансовая грамотность населения. Наиболее значимой причиной является несовершенство российского законодательства, которое должно ограничивать недобросовестные практики продаж финансовых продуктов посредством досудебного урегулирования споров.

На основе вышесказанного, сформулируем основные рекомендации для регулятора, способные противодействовать практике мисселинга в России.

Наиболее простой и действенный способ – это активное использование метода тайного покупателя в рамках поведенческого надзора с целью выявления недобросовестных практик продаж финансовых продуктов.

Необходимо создание стандарта продаж банками небанковских продуктов, в котором будут четко прописаны правила информирования потребителей об особенностях тех или иных финансовых продуктов. Помимо этого, в базовые стандарты защиты прав потребителей необходимо включить норму, которая будет указывать, что нужно согласовывать скрипт продаж продавца с владельцем продуктов. То есть, если банк продает облигацию или какой-либо страховой продукт (например, инвестиционное страхование жизни), он должен согласовать правила продаж со страховой компанией или с брокером. Если это будет общая ответственность, то риск для потребителя существенно снижается. Это также должно способствовать формированию определенных стандартов этики работы финансовых организаций.

Кроме того, необходимо разработать специальное законодательство о контроле за деятельностью агентов, например, страховых компаний, негосударственных пенсионных фондов, с установлением, в том числе, материальной ответственности за недобросовестные продажи.

Эффективным средством противодействию мисселингу, а также важным нормативно-правовым инструментом развития российского финансового рынка является принятие в июне 2018 года Закона о финансовом омбудсмене (*Федеральный закон от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"*) [2].

Принятие закона является большим шагом в развитии финансового рынка в целом. Россияне благодаря нововведению смогут в досудебном порядке решать проблемы, возникающие при обращении за кредитами, а также в спорных ситуациях в сфере страхования. Закон позволит разгрузить суды от мелких дел и избавит рынок от профессиональных «псевдозащитников».

Закон вступил в силу в сентябре 2018 года, к декабрю должна быть создана и зарегистрирована служба обеспечения деятельности финансовых уполномоченных и назначены сами уполномоченные. Закон будет распространяться на финансовые продукты постепенно.

Присоединение к институту финансового омбудсмена финансовых организаций произойдет в несколько этапов.

На федеральном уровне самый главный финансовый уполномоченный будет назначаться по согласованию с президентом Российской Федерации, что добавит статус принимаемым решениям. Остальные омбудсмены будут назначаться советом директоров Банка России по представлению Главного финансового уполномоченного, и их права будут похожи на права судей.

Первый сегмент, который в обязательном порядке должен будет присоединиться к новому институту, – это страховые организации, занимающиеся ОСАГО и в целом моторным страхованием, – с 1 июня 2019 года. С 28 ноября 2019 года – остальные страховые организации. С 2020 года – микрофинансовые организации. С 2021 года – банки, НПФ, кредитные кооперативы, ломбарды. К 2021 году омбудсмены должны охватить весь спектр рынка потребления финансовых услуг [3].

Но уже с декабря 2018 года те компании, которые захотят, могут присоединиться к деятельности финансового омбудсмена на добровольной основе. Выгоды для них очевидные: это и положительный имидж, и отработка механизмов, которые станут обязательными с 2021 году. Именно в этой структуре будут рассматриваться споры между заемщиками и банками по поводу реструктуризации кредитов и выноситься оптимальное решение. Банк России будет вести реестр финансовых организаций, присоединившихся к институту финансового омбудсмена, – членство в реестре будет обязательным условием работы с физическими лицами. Реестр будет публичным, как и статистика рассмотрения споров.

Финансовый омбудсмен как специализированный институт по досудебному регулированию споров есть в подавляющем большинстве развитых стран. Идея омбудсмена заключается в организации универсального, стандартизированного, единого механизма который даст четкие указания, что делать человеку в случае, если возник имущественный спор с финансовой организацией [4].

К финансовому уполномоченному может обратиться любой человек, у которого есть имущественные требования к финансовой организации – к банку, страховой компании, микрофинансовой организации в сумме не более 500 тысяч рублей (сумма установлена с помощью анализа финансовых споров). По ОСАГО финансовый уполномоченный рассматривает все споры, независимо от суммы ущерба.

Например, возник спор по размерам выплат по ОСАГО. Если жалоба подана в электронном виде, то страховой компании будет дано 15 дней на рассмотрение претензии и принятие решения. Раньше, если потребитель был не согласен с тем, что ему предлагает страховая компания, он мог нанять адвоката и пойти в суд. Он и сейчас имеет такую возможность, но, когда начнет работать финансовый уполномоченный, помимо этого, гражданин сможет обратиться к нему в электронном виде (личное присутствие необязательно) и совершенно бесплатно. Его жалоба будет рассмотрена в течение 15 дней, после чего омбудсмен вынесет решение. То есть весь процесс будет занимать около месяца. Однако, это намного быстрее, чем механизм судебного и досудебного решения споров. Это очень жесткие сроки, но сейчас задача повышения доверия населения к финансовому рынку является одной из наиболее важных, так как каждый год количество клиентов финансовых компаний прирастает в среднем на 15-20%.

Когда жалоба поступит к омбудсмену, он даст компании пять дней в рамках 15-дневного срока, чтобы решить спор с потребителем. Таким образом, компания сможет сама урегулировать спор. Если этого не произойдет, то омбудсмен вынесет решение, обязательное к исполнению.

Если проанализировать международный опыт, то можно увидеть, что в других странах в этой конструкции примерно 80% всех претензий удовлетворяется на самой первой стадии, то есть стороны находят компромисс на этапе претензионного порядка. Еще 15% решает омбудсмен, и только 5% споров доходит до суда. Основная задача омбудсмана состоит в том, чтобы максимально увеличить число жалоб и претензий, которые удовлетворяются добровольно [5, с. 136].

Однако появление института омбудсмана не снимет необходимость работы с жалобами Центрального банка и Роспотребнадзора, так как жалобы имеют различную природу происхождения. Например, если компания нарушает установленные сроки ответа, это административный состав, решение этого вопроса находится в компетенции финансового уполномоченного. Если были ущемлены права потребителей, например, небезопасностью услуги – это компетенция Роспотребнадзора.

Служба по защите прав потребителей финансовых услуг ЦБ РФ должна работать с уполномоченными в очень тесном контакте. У нее будет реализовываться система одного окна: поступление жалоб и извещение об этом уполномоченного, а также рекомендация обратиться к нему.

Служба по защите прав потребителей финансовых услуг ЦБ РФ не может решить за потребителя, хочет он или нет работать через омбудсмана. Потребитель, в свою очередь, может уведомлять Службу, как исполняются решения финансового уполномоченного, и для нее это может стать сигналом для принятия мер поведенческого надзора по отношению к финансовой организации [6; 7].

Однако, возможны ситуации, когда самим финансовым организациям нужна будет защита. Например, страховые компании постоянно жалуются на мошенничество с ОСАГО.

Поэтому омбудсмен должен стать свободным независимым институтом, который будет принимать решения не в интересах какой-то одной стороны, а в интересах справедливости и законности. Если права страховая компания, то решение должно быть принято в ее пользу, причем достаточно быстро.

Для этого, по нашему мнению, необходимо создать механизм, с помощью которого будет обеспечиваться баланс интересов, – совет Службы финансового уполномоченного, куда должны войти представители от саморегулируемых и общественных организаций участников рынка, ЦБ, правительства. Совет должен вырабатывать стратегию работы финансового омбудсмана и формировать единое сбалансированное мнение по сложным случаям.

### Литература

1. XXVII Международный финансовый конгресс. Круглый стол «Поведенческий надзор, от концепции к практике: агентские схемы продажи финансовых продуктов». 06 июня 2018 г. Санкт-Петербург // [https://www.cbr.ru/Content/Document/File/43988/pres\\_13062018.pdf](https://www.cbr.ru/Content/Document/File/43988/pres_13062018.pdf) (дата обращения 06.10.2018 г.)
2. Федеральный закон от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" // <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201806040039?index=0&rangeSize=1> (дата обращения 06.10.2018 г.)
3. Бондарчук Д. Закон о финансовом омбудсмене. Установлена новая схема взыскания денег с банков и страховых компаний // ЭЖ-Юрист. №23 (1024). 2018. <https://www.eg-online.ru/article/374578/> (дата обращения 06.10.2018 г.)
4. Санникова Л.В. Проблемы становления поведенческого надзора в России // Деньги и кредит. 2017. №10. С. 51-56.
5. Свиридов О.Ю., Некрасова И.В. Перспективы развития и оценка эффективности российского фондового рынка: Монография. – Ростов н/Д: Изд-во «Содействие – XXI век», 2017. – 214 с.
6. Алифанова Е.Н., Евлахова Ю.С. Тенденции реформирования институтов регулирования национальных финансовых рынков // Финансы и кредит. 2011. № 35. С. 2-6.

7. Игнатова Т.В., Мушенко И.Г. Государственные финансы в системе регулирования общественного сектора. – Ростов н/Д.: Изд-во СКАГС, 2004. 160 с.

**Sviridov Oleg Yurevich**, Doctor of Economic Sciences, Professor, Head of Cathedra of Finance and Credit, Southern Federal University (88, str. M. Gorkogo, Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation).

E-mail: oysviridov@sfedu.ru

**Nekrasova Inna Vladimirovna**, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of Cathedra of Finance and Credit, Southern Federal University (88, str. M. Gorkogo, Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation).

E-mail: inna-nekrasova@mail.ru

#### MISSELLING AS THE MAIN FORM OF UNFAIR SALES OF FINANCIAL PRODUCTS IN RUSSIA: REASONS AND WAYS OF COUNTERACTION

##### Abstract

*The article presents the results of the analysis of the causes of occurrence and ways to counter mis-selling as the main form of unfair sales of financial products in Russia. Based on the analysis, the authors formulated recommendations for the regulator that can counteract the practice of mis-selling in Russia.*

**Keywords:** *mis-selling, financial ombudsman, agent's commission, financial advisor, financial product, bank deposits, investment life insurance, payment card, financial risks.*

УДК 331

DOI: 10.22394/2079-1690-2018-1-4-138-146

#### ФАКТОРЫ СУБЪЕКТИВНОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ НАУЧНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ: РЕЗУЛЬТАТЫ ФОКУС-ГРУПП<sup>1</sup>

**Скачкова  
Людмила  
Сергеевна**

кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой управления человеческими ресурсами, Южный федеральный университет (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. М. Горького, 88). E-mail: lskachkova@gmail.com

**Щетинина  
Дарья  
Павловна**

кандидат экономических наук, доцент кафедры управления человеческими ресурсами, Южный федеральный университет (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. М. Горького 88). E-mail: ermakova-d@ya.ru

**Крячко  
Виктория  
Игоревна**

магистрант кафедры управления человеческими ресурсами, Южный федеральный университет (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. М. Горького, 88). E-mail: vi.kryachko@mail.ru

##### Аннотация

*Статья посвящена изучению факторов субъективного благополучия (subjective well-being) научно-педагогических работников (НПР). В рамках исследования представлен обзор теоретических подходов в исследованиях SWB (subjective well-being), описана методология и представлен анализ поискового этапа исследования: рефлексия, результаты наблюдения и мнений участников фокус-групп научно-педагогических работников. Авторы статьи представляют собственную интерпретацию набора факторов субъективного благополучия, в том числе факторов, связанных с профессиональной деятельностью научно-педагогических работников, факторов, удерживающих и выталкивающих из данной профессиональной сферы.*

**Ключевые слова:** *субъективное благополучие, экономика счастья, благосостояние, качество жизни, факторы субъективного экономического благополучия, субъективное благополучие НПР, субъективное профессиональное благополучие НПР, эффективность труда, трудовые отношения.*

##### Введение

В последние годы в сфере высшего образования сформировался новый рациональный подход к управлению эффективностью труда научно-педагогических работников. Предполагалось, что, новые институциональные условия и правила, такие как индивидуальные рейтинги научно-педагогических работников, новые системы стимулирования труда НПР, связанные с достижением показателей в рейтингах, эффективный контракт, закрепляющий новые трудовые отношения, смогут изменить поведение научно-педагогических работников. Ожидания изменения поведения научно-педагогических работников были связаны, в свою очередь, с необходимостью повышения качества подготовки в высшей школе, то есть с необходимостью повышения эффективности формирования человеческих ресурсов в высшей школе для экономики в целом. Но, действительно ли, удалось за последние годы изменить поведение НПР? Действительно ли, новый рациональный ориентир в поведении НПР –

<sup>1</sup> Исследование проведено при поддержке Российского фонда фундаментальных исследований, грант 18-010-00952 «Исследование субъективного благополучия россиян на примере научно-педагогических работников: факторы и динамика».