МИССЕЛИНГ: МЕХАНИЗМЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

MISSELING: MECHANISMS FOR COUNTERING AND PROTECTING THE RIGHTS OF CONSUMERS OF FINANCIAL SERVICES

УДК 346.7

Сарнакова Александра Вадимовна, доцент Департамента правового регулирования экономической деятельности ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Финуниверситет), Financial University, кандидат юридических наук, доцент, г. Москва

Онегова Алина Анатольевна, магистрант, ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Финуниверситет), Financial University, г. Москва

Sarnakova A.V. avsarnakova@fa.ru

Onegova A.A.onegova.alina@yandex.ru

Аннотация

Статья посвящена исследованию мисселинга как разновидности недобросовестных финансовых операций. На основе анализа статистических данных обозначены тенденции развития мисселинга. Проанализирована правовая база, регулирующая защиту прав потребителей финансовых услуг. Обозначена проблема отсутствия законодательного запрета на мисселинг В статье обобщены существующие механизмы противодействия мисселингу в банке. Выявлены и рассмотрены направления совершенствования института защиты прав потребителей финансовых услуг при недобросовестной практике

продаж банковских продуктов. Даны рекомендации по решению обозначенных проблем.

Annotation

The article is devoted to the study of misseling as a type of dishonest financial transactions. Based on the analysis of statistical data, trends in the development of misseling are indicated. The legal framework governing the protection of the rights of consumers of financial services has been analyzed. The problem of the absence of a legal prohibition on misseling is outlined. The article summarizes the existing mechanisms of counteracting misseling in the bank. The directions of improving the institution of protecting the rights of consumers of financial services in case of unfair practice of selling banking products are identified and considered. Recommendations for solving the indicated problems are given.

Ключевые слова: финансовые услуги, потребители финансовых услуг, мисселинг, финансовый уполномоченный, способы защиты прав.

Keywords: financial services, consumers of financial services, misseling, financial ombudsman, ways of protecting rights.

В условиях экономико-социальной нестабильности общества, вызванные последствиями «пандемического» кризиса, возникает необходимость в совершенствовании механизма защиты прав экономически слабой стороны – потребителя. Так, начиная с 2020 года отечественный рынок финансовых (в т.ч. банковских) услуг был подвержен влиянию пандемии, что повлияло не только на формат предоставления услуг (переход на дистанционное оказание услуг), но и на структуру жалоб в финансовой сфере, поступающих в Банк России от граждан. За прошлый год, согласно официальной статистике, увеличилось количество жалоб на банки и кредитные организации[1].

[1] Статистические данные по работе с обращениями, представленные на официальном сайте Центрального банка РФ.URL:http://www.cbr.ru/statistics/protection/#a_11955(дата обращения: 13.04.2021).

Банк России действует в двух направлениях в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг: реактивном и превентивном. Превентивно он защищает права экономически слабой стороны путем выявления на финансовом рынке недобросовестных практик и проводит работу над их устранением. Реактивно он осуществляет саму работу с жалобами и обращениями граждан. Так, Банк России в январе-июне 2020 года получил 148400 жалоб от потребителей финансовых услуг, что на 15,2% больше, чем в январе-июне 2019 года[2].

С недавнего времени, Банк России стал выделять в отдельную дополнительную категорию жалобы, связанные с проблемой мисселинга начиная с февраля 2019 года. Согласно официальной статистики Банка России, в январе-июне 2020 года поступило 1,3 тыс. жалоб, связанных с мисселингом. В феврале – сентябре 2020 года объем жалоб на недобросовестные продажи финансовых услуг снизился примерно на треть в годовом выражении. Но, не смотря на это, основной проблемой являются вопросы реализации полисов инвестиционного страхования жизни (51,6% от общего числа жалоб на мисселинг)[3]. Около двух тысяч жалоб было зарегистрировано мегарегулятором с начала прошлого года.

Институт финансового омбудсмена, образованный при поддержке Банка России, указывает на своем сайте о росте числа жалоб по вопросам потребительского кредитования, связанные с несогласием граждан с размером платы за дополнительно навязываемые услуги. Финансовый уполномоченный отмечает, что это связано, в большинстве случаев, с приобретением страховки при предоставлении кредита или присоединении клиента к коллективному

---

[2] Защита прав потребителей финансовых услуг.URL:http://www.cbr.ru/protection_rights/#:~:text=%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA%20%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8%20%D0%B7%D0%B0%D1%89%D0%B8%D1%89%D0%B0%D0%B5%D1%82%20%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%8B%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9,%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA%20%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%B8%D0%BB%D0%BE%20278%20%D1%82%D1%8B%D1%81.(дата обращения: 12.12.2020).

[3]Статистика жалоб, поступивших в Банк России: итоги первого полугодия. URL:https://www.cbr.ru/press/event/?id=7995(дата обращения: 12.12.2020).

договору страхования, что, иными словами, в совокупности с противоречием интересов самих потребителей можно охарактеризовать как мисселинг[4].

Нельзя не согласиться со справедливым замечанием М.В. Емельянова, что «поиск баланса публично-частных интересов, а также возможные ограничения национального законодательства являются краеугольными вопросами стабильности и развития финансовой системы Российской Федерации»[5].Асимметрия и отсутствие баланса между полномочиями, информацией и ресурсами, доступными потребителям и поставщикам финансовых услуг являются атрибутами современных взаимоотношений на рынке финансовых. Исторически сложившаяся тенденция «слабой экономической стороны» в отношениях с потребителями продолжает существовать.

Мисселинг – относительно новое явление и в переводе с английского означает «неправильная/лживая продажа». Рынок банковских услуг наполнен достаточным количеством примеров недобросовестных практик продаж финансовых (в т.ч. банковских) продуктов.

Недобросовестной продажей признается такая финансовая (или банковская) операция, которая хоть и имеет законный характер с точки зрения права, однако в целом противостоит реальным потребностям и интересам клиента. Как правило, подобные недобросовестные продаж осуществляются путем навязывания дополнительных услуг, либо посредством введения клиента в заблуждение. Нередки случаи намеренного сокрытия необходимой информации о финансовом продукте, о возможных рисках, или вовсе, подмены одной финансовой услуги другой.

Где существует рассматриваемая нами недобросовестная практика продаж – мисселинг?

---

[4]Кредитное страхование стало основной причиной обращения клиентов банков к финансовому уполномоченному.URL: https://finombudsman.ru/finnews/kreditnoe-strahovanie-stalo-osnovnoj-prichinoj-obrashheniya-klientov-bankov-k-finansovomu-upolnomochennomu/ (дата обращения 13.04.2021).

[5]Мисселинг, этика, саморегулирование – что дальше?URL:https://www.finversia.ru/news/events/misseling-etika-samoregulirovanie-chto-dalshe-86335 (дата обращения: 12.12.2020).

Первый пример - это «навязывание» страховки при обращении клиента за потребительским кредитом. На практике известны случаи, когда невыполнение ежемесячно устанавливаемых планов продажи страховок неблагоприятно оборачивается в отношении сотрудника банка. В связи с чем интерес продажи такого «добровольного» продукта высок. В ряде случаев, клиентам банка предлагают присоединиться к коллективной схеме страхования, в случае присоединения к которой потребитель-заемщик не может отказаться от страховки в период охлаждения (в отличие от случая заключения персональной страховки).

Еще один пример -мисселинг при оформлении банковского вклада, когда под видом вклада потребителю подаются полисы инвестиционного и накопительного страхования жизни. Именно такая форма мисселинга сейчас распространена в банковской сфере, о чем прямо указано на официальном сайте Банка России[6].Преимущества у клиента в этом случае есть, в отличие от первого примера; здесь возможен отказ от страхования в период охлаждения.

Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» распространяется на разные типы финансовых организаций: страховые компании (за исключением тех, которые оказывают услуги только в сфере обязательного медицинского страхования), микрофинансовые организации, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды, потребительские кооперативы и ломбарды[7].Оспорить решение омбудсмена финансовая организация может через суд, при этом исполнение решения приостанавливается до момента, когда судебное разбирательство не будет завершено. Кроме того, законом предусмотрен существенныйряд исключений, когда уполномоченный по правам финансовых услуг не поможет. К одним из таких относится исключение, согласно которому потребителю может быть отказано в рассмотрении жалобы на основании того, что она подана «в отношении финансовых организаций, у

[6] Официальный сайт Банка России.URL:https://cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/insh_case_7/ (дата обращения 13.04.2021).
[7] Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»// Собрание законодательства российской Федерации. 2018.№ 24.Ст. 3390.

которых отозвана лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность»[8].Перечень случаев отказа в услугах омбудсмена является значительным, большинство из них связано с финансовым состоянием самой организации. В связи с чем, существует риск необоснованного отказа в предоставлении услуги.

На сегодняшний день, наблюдается уменьшение числа жалоб на мисселинг.По мнению экспертов, такое снижение количества жалоб связанос проведением Банком России контрольных мероприятий и выпуском рекомендаций к внедрению особых паспортов финансовых продуктов. Однако в целом, проблема мисселинга остается нерешенной.

Мисселинг чаще всего появляется на фоне того, что потребителям не предоставляют полный объем информации о финансовом продукте. В целях минимизации случаев непонимания со стороны потребителя о том, какой финансовый продукт они приобрели, Банк России предложил внедрять финансовым организациям так называемые ключевые информационные документ. Ключевые информационные документы являются своего образа паспортами, содержащими основные условия предоставления финансовой услуги. Ключевой информационный документ может быть в открытом доступе на сайте компании и информационных стендах или же предоставляться по запросу[9].

В России мисселингзаконодательно не ограничен: он признается лишь недобросовестной практикой и не является правонарушением. Законодательного определения мисселинга также не существует. Основной преградой мисселинга является положение закона «О защите прав потребителей», в котором содержится правило о предоставление полной информации об услуге или продукте со стороны продавца, на финансовом

[8]Там же.
[9]Россияне стали реже жаловаться на недобросовестные продажи финуслуг. URL:https://riafan.ru/1336350-rossiyane-stali-rezhe-zhalovatsya-na-nedobrosovestnye-prodazhi-finuslug (дата обращения: 12.12.2020).

рынке[10]. Однако на практике доказать «введение в заблуждение» при заключении договора, когда напротив соответствующих пунктов договора четко прописано о том, что клиент ознакомлен со всевозможными рисками бывает сложно. Иных инструментов, кроме рекомендаций со стороны законодателя о внимательности при проставлении галочек в договоре о предоставлении финансовом продукте, нет. Поэтому считаем целесообразным законодательно закрепить понятие мисселинга, что позволит перевести недобросовестные практики из разряда «нежелательных действий» в разряд правонарушений. Это, на наш взгляд, повысит заинтересованность «экономически сильной стороны» в объяснении полной информации о финансовом продукте.

Осенью прошлого года Банк России указал на то, что намерен отрегулировать законом продажи сложных финансовых инструментов[11]. Готовиться законопроект, в котором будут урегулированы продажи сложных финансовых инструментов. Помимо критериев, ограничивающих мисслеинг, законопроект будет содержать меры ответственности при выявлении мисселинга. Кроме того, положительной тенденцией является создание дорожных карт тех финансовых организаций, в деятельности которых был замечен мисселинг.

Повысить качество защиты прав потребителей финансовых услуг при недобросовестных продажах поможет концепция саморегулирования рынка финансовых (в том числе банковских) услуг, а также их дальнейшая стандартизация. Сегодня, качество услуг, предоставляемых финансовыми организациями не урегулирован ни законом, ни стандартами обязательного характера. В середине осени 2019 года Центральный Банк Российской Федерации подготовил и опубликовал на своем официальном сайте доклад,

[10] Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г.№ 2300-1 «О защите прав потребителей» // СЗ РФ.1996.№ 3.Ст. 140.

[11] ЦБ решил поднять защищенность банков. URL: https://expert.ru/2020/10/5/tsb-reshil-podnyat-zaschischennost-klientov-bankov/?ny (дата обращения: 12.04.2021).

посвященный саморегулированию на российском финансовом рынке[12]. Данный доклад посвящен вопросам функционирования института саморегулирования на рынке банковских услуг, отдельно подчеркивается значимость института саморегулирования в целях защиты прав потребителей банковских услуг. Подкреплён данный тезис зарубежным опытом, где у банковских регуляторов появилось новое направление деятельности - поведенческий надзор[13].Как отмечает вице-президент Ассоциации банков России Анатолий Козлачков, «различные стандарты ответственного поведения банков разрабатываются и сейчас, однако они носят исключительно рекомендательный характер. Но пока на этом рынке нет саморегулирования, правила не смогут стать обязательными для всех банков»[14].

Таким образом, скоординированные усилия всех участников национальной системы защиты прав потребителей будут способствовать повышению уровня и качества жизни граждан Российской Федерации в условиях динамично развивающегося финансового рынка[15].

Литература

1. Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг в России [Электронный ресурс]. Режим доступа: bujet.ru/article/225486.php
2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей"// "Собрание законодательства РФ", 15.01.1996, N 3, ст. 140, "Российская газета", N 8, 16.01.1996. – СПС КонсультантПлюс, 2021

[12]Саморегулирование на российском финансовом рынке. Анализ эффективности и вопросы совершенствования существующей модели. URL: https://cbr.ru/content/document/file/112068/comments_20200818.pdf (дата обращения: 12.04.2021).

[13]Турбанов А.В. Саморегулирование и защита прав потребителей банковских услуг // Банковское право. 2020. № 4. С. 15 - 26.

[14] Терновская Т. Сам себе регулятор: на банковском рынке планируют создать СРО. URL: https://iz.ru/823500/tatiana-ternovskaia/sam-sebereguliator-na-bankovskom-rynke-planiruiut-sozdat-sro(дата обращения: 12.04.2021).

[15]Фокина О.Г. Развитие института защиты прав потребителей финансовых услуг через механизм поведенческого надзора / О.Г. Фокина, О.В. Барсукова // Новая экономика: институты, инструменты, тренды: Материалы всероссийской научно-практической конференции. В 3-х частях, Орёл, 26–28 сентября 2019 года / Под редакцией О.В. Пилипенко, С.Ю. Глазьева, А.Э. Айвазова, А.Г. Зайцева, Н.В. Спасской, Е.В. Такмаковой. – Орёл: Орловский государственный университет им. И.С. Тургенева, 2019. – С. 214-225.

3. Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"// Система Гарант 2021 г.
4. Защита прав потребителей финансовых услуг// Официальный сайт Центрального Банка России [Электронный ресурс] - http://www.cbr.ru/protection_rights/ (Дата обращения: 07.03.2021 г.)
5. Мисселинг, этика, саморегулирование – что дальше?// [Электронный ресурс] - https://www.finversia.ru/news/events/misseling-etika-samoregulirovanie- chto-dalshe-86335 (Дата обращения: 12.12.2020 г.)
6. Россияне стали реже жаловаться на недобросовестные продажи финуслуг// [Электронный ресурс] – https://riafan.ru/1336350-rossiyane-stali-rezhe-zhalovatsya-na-nedobrosovestnye-prodazhi-finuslug (Дата обращения: 12.12.2020 г.)
7. Турбанов А.В. Саморегулирование и защита прав потребителей банковских услуг // Банковское право. 2020. N 4. С. 15 - 26.
8. Терновская Т. Сам себе регулятор: на банковском рынке планируют создать СРО [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://iz.ru/823500/tatiana-ternovskaia/sam-sebereguliator-na-bankovskom-rynke-planiruiut-sozdat-sro
9. Фокина О.Г. и др. Развитие института защиты прав потребителей финансовых услуг через механизм поведенческого надзора// Материалы всероссийской научно-практической конференции. В 3-х частях. Под редакцией О.В. Пилипенко, С.Ю. Глазьева, А.Э. Айвазова, А.Г. Зайцева, Н.В. Спасской, Е.В. Такмаковой. 2019
10. Статистика жалоб, поступивших в Банк России: итоги первого полугодия// Официальный сайт Центрального Банка России – [Электронный ресурс] https://www.cbr.ru/press/event/?id=7995 (Дата обращения 12.12.2020 г.)
11. Королева Анна «ЦБ решил поднять защищенность клиентов банков»// [Электронный ресурс] https://expert.ru/2020/10/5/tsb-reshil-podnyat-zaschischennost-klientov-bankov/?ny (Дата обращения 19.12.2020 г.)

12. Янин Д. Право на бездействие. Почему финансовый омбудсмен не защитит потребителя [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.forbes.ru/finansy-iinvesticii/371303-pravo-na-bezdeystvie-pochemu-finansovyy-ombudsmen-ne-zashchitit

Literature

1. Topical issues of protecting the rights of consumers of financial services in Russia [Electronic resource]. Access mode: bujet.ru/article/225486.php
2. Law of the Russian Federation of 07.02.1992 N 2300-1 (as amended on 18.03.2019) "On protection of consumer rights" // "Collection of legislation of the Russian Federation", 15.01.1996, N 3, art. 140, "Rossiyskaya Gazeta", N 8, 16.01.1996. - SPS ConsultantPlus, 2021
3. Federal Law of June 4, 2018 N 123-FZ "On the Commissioner for the Rights of Consumers of Financial Services" // Garant System 2021
4. Protection of the rights of consumers of financial services // Official website of the Central Bank of Russia [Electronic resource] - http://www.cbr.ru/protection_rights/
5. Misseling, ethics, self-regulation - what's next? // [Electronic resource] - https://www.finversia.ru/news/events/misseling-etika-samoregulirovanie- chto-dalshe-86335
6. Russians began to complain less often about unfair sales of financial services // [Electronic resource] - https://riafan.ru/1336350-rossiyane-stali-rezhe-zhalovatsya-na-nedobrosovestnye-prodazhi-finuslug
7. Turbanov A.V. Self-regulation and protection of the rights of consumers of banking services // Banking law. 2020.N 4.P. 15 - 26.
8. Ternovskaya T. My own regulator: they plan to create an SRO in the banking market [Electronic resource]. Access mode: https://iz.ru/823500/tatiana-ternovskaia/sam-sebereguliator-na-bankovskom-rynke-planiruiut-sozdat-sro
9. Fokina O.G. and others. Development of the Institute for the Protection of Consumer Rights of Financial Services through the Mechanism of Behavioral Supervision // Materials of the All-Russian Scientific and Practical Conference.

In 3 parts. Edited by O.V. Pilipenko, S.Yu. Glazieva, A.E. Aivazova, A.G. Zaitseva, N.V. Spasskoy, E.V. Takmakova. 2019

10. Statistics of complaints received by the Bank of Russia: results of the first half of the year // Official website of the Central Bank of Russia - [Electronic resource] https://www.cbr.ru/press/event/?id=7995
11. Koroleva Anna "The Central Bank decided to raise the security of bank customers" // [Electronic resource] https://expert.ru/2020/10/5/tsb-reshil-podnyat-zaschischennost-klientov-bankov/?ny
12. Yanin D. The right to inaction. Why the financial ombudsman does not protect the consumer [Electronic resource]. Access mode: https://www.forbes.ru/finansy-iinvesticii/371303-pravo-na-bezdeystvie-pochemu-finansovyy-ombudsmen-ne-zashchitit