

Мисселинг при реализации банковских продуктов

Научный руководитель – Капогузов Евгений Алексеевич

Журавлева Евгения Олеговна

Студент (бакалавр)

Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, Омск, Россия

E-mail: ZuravlevaEvgeniya@yandex.ru

Несмотря на предпринимаемые государством и Банком России (далее - ЦБ РФ) меры по борьбе с мисселингом при реализации финансовых продуктов, масштабы данного явления на финансовом рынке не уменьшаются. Уменьшаясь в одном секторе финрынка, мисселинг активно развивается в другом, в частности - в банковском. Об актуальности мисселинга при реализации банковских продуктов свидетельствуют регулярные публикации СМИ [4, 6, 9], большое количество соответствующих историй клиентов банков на форумах, положительная динамика числа жалоб в отношении банков [7, 8], падение Индекса лояльности россиян к основному банку (NPS) [2], снижение показателя уровня доверия к банкам [2].

По нашему мнению, предпосылками появления мисселинга на банковском рынке являются: асимметрия информации; снижение процентных доходов банков; относительно высокий уровень доверия населения к банкам; финансовая неграмотность граждан, подкрепляемая их желанием получить большую доходность, чем по банковскому вкладу; мотивация персонала на увеличение объемов продаж.

При реализации банковских продуктов, на наш взгляд, встречаются следующие виды мисселинга: навязывание дополнительных услуг для получения иного продукта с более выгодными для клиента условиями, навязывание дополнительных услуг в офисах банков с использованием электронных кодов подтверждения, позиционирование комбинированных финансовых продуктов как банковских продуктов без разъяснения особенностей и условий составных частей такого продукта, неинформирование на этапе дистанционного заключения договора об отсутствии возможности дистанционного расторжения договора, умалчивание о существенных условиях и рисках банковских продуктов, предложение неподходящих банковских продуктов. Помимо этого, в 2020 году встречались случаи невозможности получения заемщиками мер господдержки МСП в связи с коронавирусом [5], невыполнения 106-ФЗ [5], отказа банков списывать льготные кредиты при сохранении занятости (по госпрограмме ФОТ 2.0.) [3].

К существующим инструментам (методам) борьбы с мисселингом мы относим следующие: институт финансового омбудсмена для решения споров между гражданами и финансовыми организациями, паспорта финансовых продуктов (или КИДы), мероприятия ЦБ РФ и государства по повышению финансовой грамотности, реактивный надзор ЦБ РФ, превентивный надзор ЦБ РФ, мониторинг ЦБ РФ за соблюдением банками рекомендаций регулятора.

Помимо этого, Банком России и государством недавно также обсуждались такие варианты решений проблемы некорректных продаж, как установление государственного регулирования правил продаж финансовых продуктов в банковской сфере [9], установление обязанности банка включать все дополнительные расходы на обслуживание кредита в расчет его полной стоимости [6], введение штрафа в двукратном размере от стоимости услуги в отношении банка, отказавшегося выдавать кредит из-за отказа гражданина приобретать дополнительную платную услугу [4].

Считаем, что необходимо продолжать расширять и совершенствовать перечень инструментов по борьбе с мисселингом. Исследователи отмечают, что среди всех защитных мер государство и ЦБ РФ большое внимание уделяют лишь повышению уровня финансовой грамотности населения [1, с. 79]. Мы же считаем, что государство и регулятор проводят большую работу как по повышению уровня финансовой грамотности, так и по обеспечению информационной прозрачности на банковском рынке, разработке различного рода рекомендаций банкам. Но, к сожалению, мы видим, что данных мер недостаточно для борьбы со столь масштабным явлением, именно поэтому предлагаем свой перечень действий для различных субъектов. Для ЦБ РФ - это содействие повышению уровня доступности, качества и прозрачности оказания банковских услуг путем разработки рекомендательных писем, а также дальнейшее развитие пропорционального и пруденциального регулирования банковской системы. Для государства - это проведение политики по поддержанию спроса различных экономических субъектов (например, расширение системы гарантий). Для СРО в сфере финрынка - это контроль за деятельностью своих членов. И, наконец, для банков - это разработка внутренних стандартов продаж банковских продуктов, разработка сценариев («скриптов») продаж, организация видео- или аудиофиксации действий сотрудника при реализации продукта, акцент при разработке планов продаж не на объемы продаж, а на их качество, депремирование менеджеров по продажам за мисселинг, систематический инструктаж менеджеров по продажам на предмет недопустимости мисселинга, регулярные мероприятия по контролю за методами продаж.

Самый большой блок действий мы предлагаем для самих банков, поскольку они как никто заинтересованы стать более прогрессивными и прозрачными в условиях технологической трансформации финрынка. Построение здоровых отношений с клиентами - вот, что важно для современного банка.

Источники и литература

- 1) Грызунова Н.В. Влияние мисселинга на технологии формирования портфельных инвестиций // Вестник Северокавказского федерального университета, № 6 (81). Ставрополь, 2020. С. 76-86.
- 2) Коровашкин С.А. Мисселинг как получение прибыли в условиях регламентации деятельности банка: альтернативный взгляд // Проблемы управления социально-экономическими системами: теория и практика. Тверь, 2020. С. 46-52.
- 3) Дайте списать [Электронный ресурс]: Российская газета. URL:<https://rg.ru/2020/12/22/titov-poprosil-eshche-raz-smiagchit-usloviia-programmy-kreditov-pod-2.html> (дата обращения: 01.03.2021).
- 4) Заемщикам дадут охладиться [Электронный ресурс]: газета «Коммерсантъ». URL:<https://www.kommersant.ru/doc/4465869> (дата обращения: 01.03.2021).
- 5) Защита прав потребителей финансовых услуг [Электронный ресурс]: материал ЦБ РФ, 2018. URL:<https://www.fbk.ru/upload/medialibrary/bfc/2.Chirkov.pdf> (дата обращения: 01.03.2021).
- 6) Кредиты под включ [Электронный ресурс]: газета «Коммерсантъ». URL:<https://www.kommersant.ru/doc/4694936> (дата обращения: 01.03.2021).
- 7) Отчет о работе с обращениями за 2018 год [Электронный ресурс]: материал ЦБ РФ. URL:https://cbr.ru/Collection/Collection/File/14246/stat_protection_2018_all.pdf (дата обращения: 01.03.2021).

- 8) Отчет о работе с обращениями за январь-декабрь 2020 года [Электронный ресурс]: материал ЦБ РФ. URL:https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020_4.pdf (дата обращения: 01.03.2021).
- 9) ЦБ решил отрегулировать навязывание услуг банками [Электронный ресурс]: газета «РБК». URL:<https://www.rbc.ru/finances/13/02/2020/5e453c0b9a794747898c6056> (дата обращения: 01.03.2021).