

Мисселинг на финансовом рынке как фактор формирования финансово безграмотного поведения

Научный руководитель – Аликперова Наталья Валерьевна

Огородникова Дарья Петровна

Студент (бакалавр)

Финансовый университет, Факультет социологии и политологии, Кафедра прикладная социология, Москва, Россия
E-mail: dashka12338@mail.ru

С каждым годом уровень некорректных и неправильных продаж неустанно растет. Финансовые продажи такого рода являются серьезной проблемой в сфере финансовых продуктов и услуг, а также для регуляторов финансовой индустрии. Данный феномен известен как мисселинг - практика продаж, где финансовый продукт или услуга преднамеренно искажены или покупатель введен в заблуждение относительно его ликвидности и пригодности [2]. Подобная практика может включать в себя намеренное упущение ключевой информации, совета от заинтересованного лица с заведомо ложным подтекстом, а также неподходящего продукта или услуги для клиента.

Согласно данным Банка России за первое полугодие 2018 г. было получено 140 тыс. жалоб касательно финансовых организаций, предоставляющих некорректную информацию относительно финансовых продуктов (услуг) с высокими рисками для потребителя, а также с задействованными контрагентами (третье лицо, НФО) [6]. Стоит отметить, что мисселинг занимает лидирующее место по количеству жалобных заявлений в Банк России.

В соответствии с приказом Банка России от 03.05.2018 г. № ОД - 1154 лица, которые считают, что стали жертвами некорректной продажи, должны собрать всю необходимую подтверждающую информацию, подать иск или жалобу [4]. Данными заявлениями занимается рабочая группа по вопросам поведенческого надзора в области продажи финансовых продуктов кредитными организациями. На основе анализа практик мисселинга были сформулированы причины его реализации и распространения в России: закрытость финансовых организаций в общении с клиентами, высокие агентские вознаграждения на рынке потребительского кредитования, отсутствие полноценных нормативно - правовых актов, регламентирующих поведение финансовых организаций, неполноценное предоставление информации потребителям о возможных рисках, некорректная продажа товаров и услуг со стороны банковского сектора. Для разрешения проблем, связанных с мисселингом в России с 4 сентября 2018 г. вступил в силу закон о финомбудсмене [5]. Данный досудебный орган выступает в роли защиты потребителя при возникновении спорных ситуаций в предоставлении финансовых услуг. Орган правозащиты является бесплатным для потребителей, который поможет повысить уровень доверия населения к банковскому сектору, а также понизит нагрузку для органов правового регулирования.

Кроме того, Банк России в 2019 г. предложил к обсуждению Кодекс «Основные принципы добросовестного поведения на финансовом рынке» [3]. Документ касается всех финансовых организаций, предоставляющих те или иные финансовые услуги, носит рекомендательный характер. Кодекс предназначен для повышения уровня доверия населения к рынку экономики, развитию механизмов добросовестного поведения со стороны финансовых организаций, а также защиты прав и интересов потребителей банковских товаров и услуг. Организации, подписавшие декларацию о присоединении к Кодексу, заявляют о своей приверженности следовать высоким стандартам финансовой деятельности.

Проанализировав статистику распространения мисселинга в России, были сформулированы рекомендации по профилактике мисселинга для населения:

1. Внимательно изучать условия договора и приложения к нему при его заключении с банком.
2. Изучать детали, относящиеся к выбору услуги или товару.
3. Анализировать возможные риски при приобретении услуги или товара.
4. Обращать внимание на то, с кем заключается договор - банк или иная организация (юридический статус, достоверность юридических документов, наличие лицензии или иных документов на право ведения финансовой деятельности).
5. Получать подробную и полную информацию о товаре или услуге перед покупкой у нескольких консультантов.
6. Не стоит совершать поспешных финансовых решений, опираясь на эмоциональный фактор.
7. Стоит подробно изучать копию договора дома, в неформальной обстановке.

Практика распространения мисселинга в России достаточно широка, поскольку защита от его воздействия на потребителя со стороны финансового сектора имеет пробелы в нормативно - правовом регулировании. Исходя из этого, происходит формирование недоверия населения к банковскому сектору экономики [1]. Отсутствие достоверного информационного носителя увеличивает коэффициент финансовой безграмотности населения. В данном случае финансовый сектор выступает параметром искаженной трансляции информации о предоставляемых товарах и услугах, о деятельности финансовых организаций.

Исходя из этого, стоит сконцентрировать особое внимание на проблеме регулирования мисселинга в России. В качестве рекомендаций можно предложить следующие:

1. Доработка нормативно-правовой базы по вопросам регулирования недобросовестной деятельности на финансовом рынке.
2. Осуществление метода «тайного покупателя» с целью надзора за использование недобросовестных практик продаж.
3. Разработка программы Министерством Финансов по повышению финансовой грамотности населения, включая вопросы распознавания мисселинга населением.

Источники и литература

- 1) Аликперова Н.В. Финансовые стратегии россиян: риски и барьеры // Народонаселение. 2019. № 2. С. 120-132.
- 2) Свиридов О.Ю., Некрасова И.В. «Мисселинг как основная форма недобросовестных продаж финансовых продуктов в России: причины и способы противодействия» (дата обращения: 06.10.2019 г.)
- 3) Кодекс «Основные принципы добросовестного поведения на финансовом рынке», Центральный Банк Российской Федерации, 2019 г. (дата обращения 04.10.2019 г.).
- 4) 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 06.10.2019 г.)
- 5) Федеральный закон от 4 июня 2018 г. №123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"
- 6) XXVIII 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(дата обращения 06.10.2019 г.)