



*«Тайные покупатели» из Центробанка будут проверять не только процесс выдачи вкладов, но и продажи страховых и инвестиционных продуктов. Об этом «Известиям» рассказал руководитель службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Михаил Мамута. В частности, речь идет об инвестиционном страховании жизни (ИСЖ). По словам экспертов, его обычно представляют как альтернативу депозитам. Однако такой инструмент требует большей финансовой грамотности и нередко становится причиной потери денег.*

ЦБ обратил внимание на продажу в банках сложных продуктов. Чтобы контролировать, как кредитные организации представляют потенциальным клиентам рискованные инструменты, регулятор расширяет функционал «тайных покупателей», рассказал «Известиям» Михаил Мамута. Так, сотрудники регулятора теперь будут проверять оформление инвестиционного страхования жизни, добавили в пресс-службе Банка России. Речь идет о контроле преддоговорной стадии продаж.

В последнее время распространилась такая недобросовестная практика, как мисселинг, то есть реализация одних инструментов под видом других, отметил представитель регулятора. Обычно это делается путем некорректного информирования или намеренного введения в заблуждение клиента, пояснили в ЦБ. Фокус внимания регулятора направлен прежде всего на борьбу с недобросовестными практиками продаж, отметил представитель Банка России.

Механизм «тайного покупателя» в ЦБ существует четыре месяца. Изначально он был создан для проверок того, как банки привлекают вклады населения. Однако контрольную закупку регулятор провел лишь один раз, отметил Михаил Мамута. Он не уточнил, когда начнется проверка реализации страховых и инвестиционных продуктов. По данным ЦБ, в первом квартале на страхование жизни приходилась почти четверть всего российского рынка таких услуг. Объем собранных взносов достиг 92,2 млрд рублей. 72,1% из них пришлись именно на ИСЖ (на 5,6 п.п. больше, чем в прошлом году). Использование «тайных покупателей» — один из самых эффективных методов исследования, который позволяет увидеть реальную ситуацию с точки зрения клиента, а не просто получить официальную информацию от финансового учреждения, отметил вице-президент СМП Банка Роман Цивинюк. Он считает, что такой регулярный мониторинг со стороны ЦБ оздоравливает рынок. При этом важно, чтобы у «покупателей» были четкие алгоритмы работы, которые позволят им верно интерпретировать ответы консультантов в точках продаж, указал эксперт. Многие нарушения прав потребителей финансовых услуг можно выявить только методом «тайного покупателя», ведь из отчетности банков и страховых компаний

подобные нарушения никак не видны, отметил и управляющий директор по страховым рейтингам «Эксперт РА» Алексей Янин. Сейчас фиксируется довольно много претензий со стороны граждан в отношении инвестиционного страхования жизни. Люди, особенно пожилого возраста, не всегда понимают смысл этого продукта и считают, что это аналог банковского вклада, пояснил эксперт. Например, если «тайный покупатель» поймет, что ему пытаются продать страховой продукт под видом депозита, это будет поводом для пристального внимания со стороны регулятора к банку, который осуществляет такую практику, резюмировал Алексей Янин. ЦБ может попросить устранить нарушения или провести внеплановую проверку.

Метод «тайного покупателя» активно применяется в других странах, например в европейских государствах и США. Но там с его помощью проверяют не кредитные организации, а торговые точки. В России достаточно развито банковское регулирование и надзор: кредитные организации передают в ЦБ множество форм отчетности ежедневно. Однако регулятор добивается права использовать мотивированное суждение: делать выводы о нарушении банками определенных нормативов на основе косвенных признаков. Институт «тайных покупателей» выполняет роль дополнительного инструмента, не привязанного к отчетности, но позволяющего Банку России защищать права потребителей.

Источник6 Известия, 26.09.2018