ЦБ впервые подробно оценил масштабы недобросовестного навязывания финансовых продуктов гражданам. Больше всего клиенты жалуются на банки, в первую очередь в связи с продажей полисов страхования жизни и векселей. И если первая категория давно признана проблемной, то вторая связана с конкретным кейсом — вексельной пирамидой банка АТБ, которую в настоящее время разбирает Банк России.

Банк России опубликовал 5 августа статистику жалоб потребителей финансовых услуг за январь—июнь. Впервые в отчете выделена особая категория, связанная с мисселингом — недобросовестной практикой навязывания клиентам продукта без предоставления полной, прозрачной и ясной информации о его характере, а также о сопутствующих ему рисках, их стоимости и иных существенных условиях. Подсчет таких жалоб ведется с февраля, всего за отчетный период их зафиксировано 1,8 тыс. штук и две трети (65,7%) — в адрес банков.

Основные претензии связаны с нарушениями при продажах продуктов страхования жизни — более 900 жалоб. В основном речь идет о полисах инвестиционного страхования жизни (ИСЖ). «Одной из основных тематик в жалобах является предложение банками клиентам ИСЖ в качестве альтернативы банковскому вкладу»,— поясняют в ЦБ.

Эти полисы — давняя головная боль регулятора. В январе Всероссийский союз страховщиков разработал стандарт работы с потребителями. В частности, он обязывает страховщиков при заключении договоров предоставлять информацию о том, что полис ИСЖ не является договором вклада, не подлежит страхованию со стороны государства, а также о возможных убытках при досрочном расторжении договора. С 23 января продавать эти полисы стало возможно только через агентов (в основном банки), добровольно присоединившихся к стандарту. Спустя неделю ЦБ опубликовал письмо с рекомендацией обеспечивать раскрытие информации о рисках ИСЖ при продаже таких полисов. Тем временем в первом квартале регулятор зафиксировал рост числа жалоб приобретателей полисов ИСЖ на 85% на фоне снижения их продаж на 27% (об этом в конце мая сообщал руководитель департамента страхового рынка ЦБ Филипп Габуния, не указав абсолютные цифры), и с 1 апреля рекомендация стала обязательной нормой.

По мнению управляющего директора по рейтингам страховых и инвестиционных компаний «Эксперт РА» Алексея Янина, причиной резкого роста количества жалоб стало в первую очередь повышение информированности граждан об особенностях ИСЖ.

«Здесь решающее влияние оказала позиция Банка России о необходимости введения стандартов информирования граждан при продажах ИСЖ»,— говорит он, в качестве второго фактора называя «информацию о низких доходностях продукта».

Второе место по количеству жалоб заняли продажи векселей (около 400 штук, или 22,8%). В отличие от ИСЖ эта проблема не является типичной для последних лет. Высокий уровень жалоб достигнут за счет обращений держателей векселей компании ООО ФТК, распространявшихся Азиатско-Тихоокеанским банком (АТБ) под видом вкладов. Вкладчики, приобретая векселя ФТК, фактически оплачивали выплату процентов по старым векселям. «Вексельная пирамида» была обнаружена вскоре после начала санации банка в мае 2018 года, когда клиенты начали жаловаться на приостановление выплат по банковским депозитам. Объем пирамиды составил 4,5 млрд руб., а ее жертвами оказались около 2,5 тыс. человек. Впрочем, на 1 июля 2019 года в пользу векселедержателей принято почти 1,5 тыс. судебных решений, а АТБ выплатил по исполнительным листам 1,4 млрд руб.

В целом объем вексельного рынка по итогам первого полугодия 2019 года составляет, по оценке старшего аналитика группы рейтингов финансовых институтов АКРА Александра Рудых, не более 380 млрд руб. «Для бумаг банков из топ-10 по активам сроком на 90 дней ставка варьируется в пределах 7–7,25% годовых. Что касается корпоративных бумаг, диапазон составляет 10–15% годовых»,— указывает директор аналитического департамента «Велес Капитала» Иван Манаенко. «Физлиц, являющихся держателями векселей, можно разделить на две категории. Это либо те, кто имеет давние деловые связи с банком, причем не только как физическое, но и как представитель юрлица. Либо те, кто приобрел вексель случайно, в том числе и в результате мисселинга»,— отмечает господин Рудых.

В ЦБ подтверждают: основную массу претензий составляют жалобы, указывающие на возможное введение в заблуждение граждан при заключении ими договоров купли-продажи векселей в офисах кредитных организаций, а также обращения физических и юридических лиц, в которых указывается на неисполнение обязательств

по векселям иными юридическими лицами, в том числе небольшими компаниями. Кроме того, часть жалоб связана с приобретением векселей в инвестиционных целях «без широкого понимания существующих рисков и правовой природы самой ценной бумаги». Таким образом, заключают в ЦБ, основное число жалоб обусловлено недостаточным уровнем финансовой грамотности граждан.

Коммерсантъ, 5.08.2019