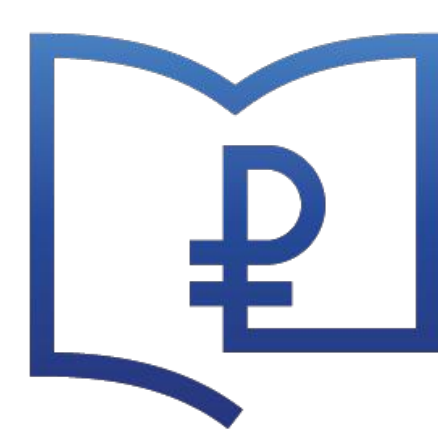




АССОЦИАЦИЯ
РАЗВИТИЯ
ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ

20
26

МОНИТОРИНГ УЧАСТНИКОВ ФИНАНСОВОГО РЫНКА

**Итоги реализации
восьмого этапа
проекта**

fincubator.ru

Оглавление

Общие сведения о проекте 3

**Характеристики и результаты
восьмого этапа реализации проекта 4**

**Подробнее о результатах
проведенных исследований 5**

**Карта случаев с признаками
некорректного информирования 6**

**Выводы по итогам реализации
восьмого этапа проекта 8**

**Развитие практики
независимой оценки качества
обслуживания по инициативе
финансовых организаций 9**

Общие сведения о проекте

Доверие потребителей финансовых сервисов, продуктов и услуг к участникам рынка — одно из ключевых условий устойчивого развития финансовой системы.

Расширение положительного опыта использования гражданами финансовых продуктов и услуг, которое сопровождается экспертизой со стороны государства и гражданского общества качества и потребительской ценности предлагаемых на рынке финансовых продуктов и услуг, определено Стратегией повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года¹ в качестве одной из приоритетных задач.

Цели, принципы и приоритеты развития финансовой системы, которые закреплены в Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на 2026 год и период 2027 и 2028 годов², выстроены с учетом высокой значимости доверия: «для потребителя финансовых услуг и инвестора доверие на финансовом рынке означает уверенность в том, что его права, предусмотренные законом, надежно защищены, в том числе со стороны финансовых организаций и государства, финансовые институты действуют прозрачно и добросовестно, <...> ожидания от инвестиций оправдываются с учетом рисков и доходности продуктов».

Проект мониторинга участников финансового рынка, который реализует Ассоциация развития финансовой грамотности (АРФГ), служит инструментом независимой оценки соблюдения принципа добросовестности в практике продаж финансовых продуктов и услуг.

Восьмой этап мониторинга³ проводился силами волонтеров АРФГ при поддержке Банка России в период с 30 марта по 18 апреля 2026 года.



Необходимо отметить, что деятельность волонтеров АРФГ носит исключительно исследовательский характер.



АРФГ не раскрывает названия кредитных организаций, в которых проводились исследования.

1. cbr.ru/Content/Document/File/155985/strategy_2030.pdf

2. https://www.cbr.ru/Content/Document/File/181362/onrfr_2026_2028.pdf

3. С подробными результатами предыдущих семи этапов можно ознакомиться по запросу.

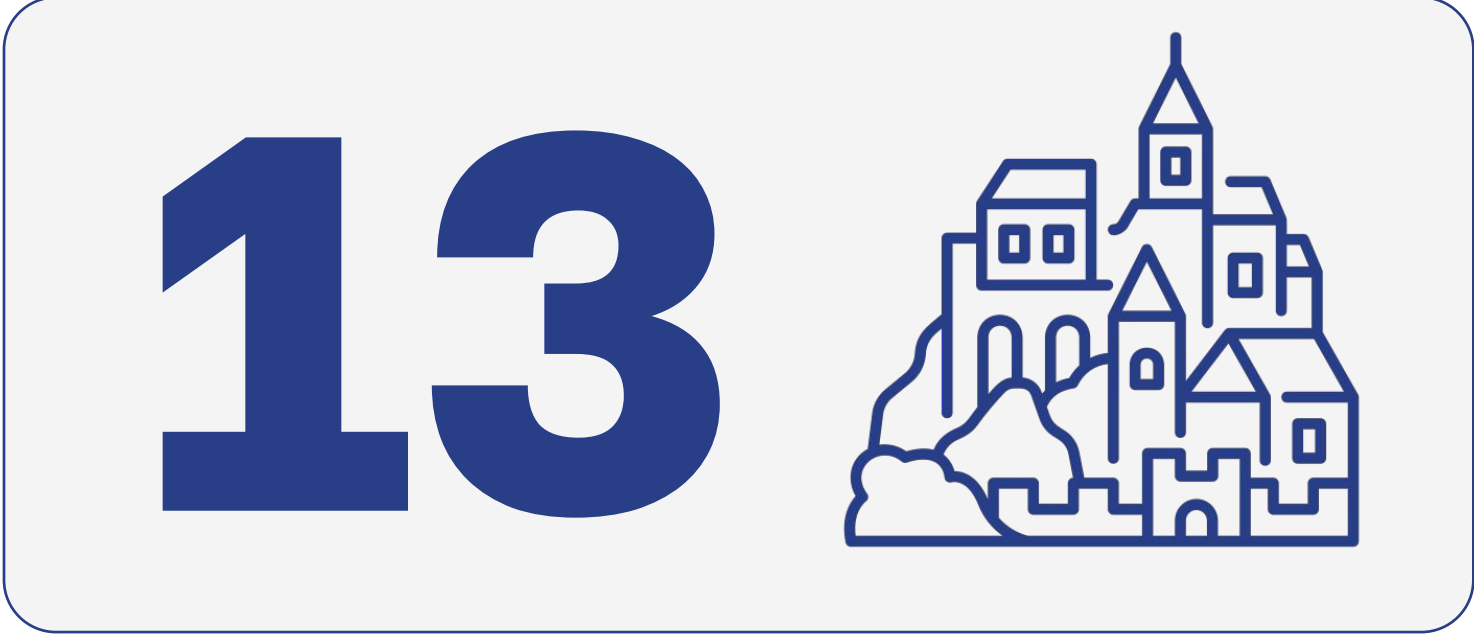
Ключевые характеристики и результаты восьмого этапа реализации проекта



Период реализации



Участников



Городов



Кредитных организаций



Координаторов в вузах⁴



Исследований

- Охват мониторинга – 18 банков в 13 городах Российской Федерации.
- Исследования проводились в кредитных организациях с универсальной лицензией, 9 из которых относятся к системно значимым кредитным организациям.
- Проведено 169 исследований, 14 из которых – в дистанционном формате (телефонные консультации с сотрудниками кредитных организаций).
- В ходе исследования участники проекта зафиксировали 52 случая с признаками некорректного информирования потребителей или применения неприемлемых практик продаж финансовых продуктов и услуг⁵.
- Участники проекта посетили офисы кредитных организаций, в которых ранее уже проводили исследования, а также офисы, в которые еще не совершали визитов.
- В исследованиях принимали участие волонтеры – тайные покупатели, которые неоднократно участвовали в подобных мероприятиях и обладают специальными компетенциями в области оценки качества предоставления финансовых услуг. Такие навыки были приобретены в том числе в ходе обучения, которое АРФГ проводит совместно с Банком России.

Результаты

Качество консультирования в кредитных организациях продолжает улучшаться: доля выявленных случаев с признаками некорректного информирования потребителей или применения неприемлемых практик продаж финансовых продуктов и услуг в расчете на одно исследование снизилась с 37 до 31% по сравнению с предыдущим этапом мониторинга.

4. Координаторами в вузах являются преподаватели и студенты, которые имеют большой опыт участия в подобных проектах и координируют волонтеров в рамках команды от своего учебного заведения.

5. Детальное распределение выявленных случаев по регионам приведено в разделе «Карта случаев с признаками некорректного информирования потребителей или применения неприемлемых практик продаж финансовых продуктов и услуг».

Подробнее о результатах проведенных исследований

Распределение случаев с признаками некорректного информирования потребителей или применения неприемлемых практик продаж финансовых продуктов и услуг:

Продукты и услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг и субъектов коллективных инвестиций:



- **31%** 14 случаев с признаками информирования о том, что деньги застрахованы государством, и об отсутствии рисков инвестирования
- **28%** 13 случаев с признаками гарантирования получения доходности
- **24%** 11 случаев с признаками неуведомления о рисках, связанных с приобретением финансовых продуктов
- **17%** 8 случаев с иными признаками ненадлежащего информирования

Программа долгосрочных сбережений:



- **50%** 3 случая с признаками информирования о том, что все средства по договору долгосрочных сбережений наследуются без ограничений
- **33%** 2 случая с признаками предоставления недостоверной информации о сроке возникновения права на назначение выплат
- **17%** 1 случай с признаком сравнения договора долгосрочных сбережений с банковским вкладом

Большинство консультаций по договорам долгосрочных сбережений (ДДС) проводилось корректно (91%), с надлежащим раскрытием информации о механизме государственного софинансирования, условиях досрочного расторжения договора и страховой защите.

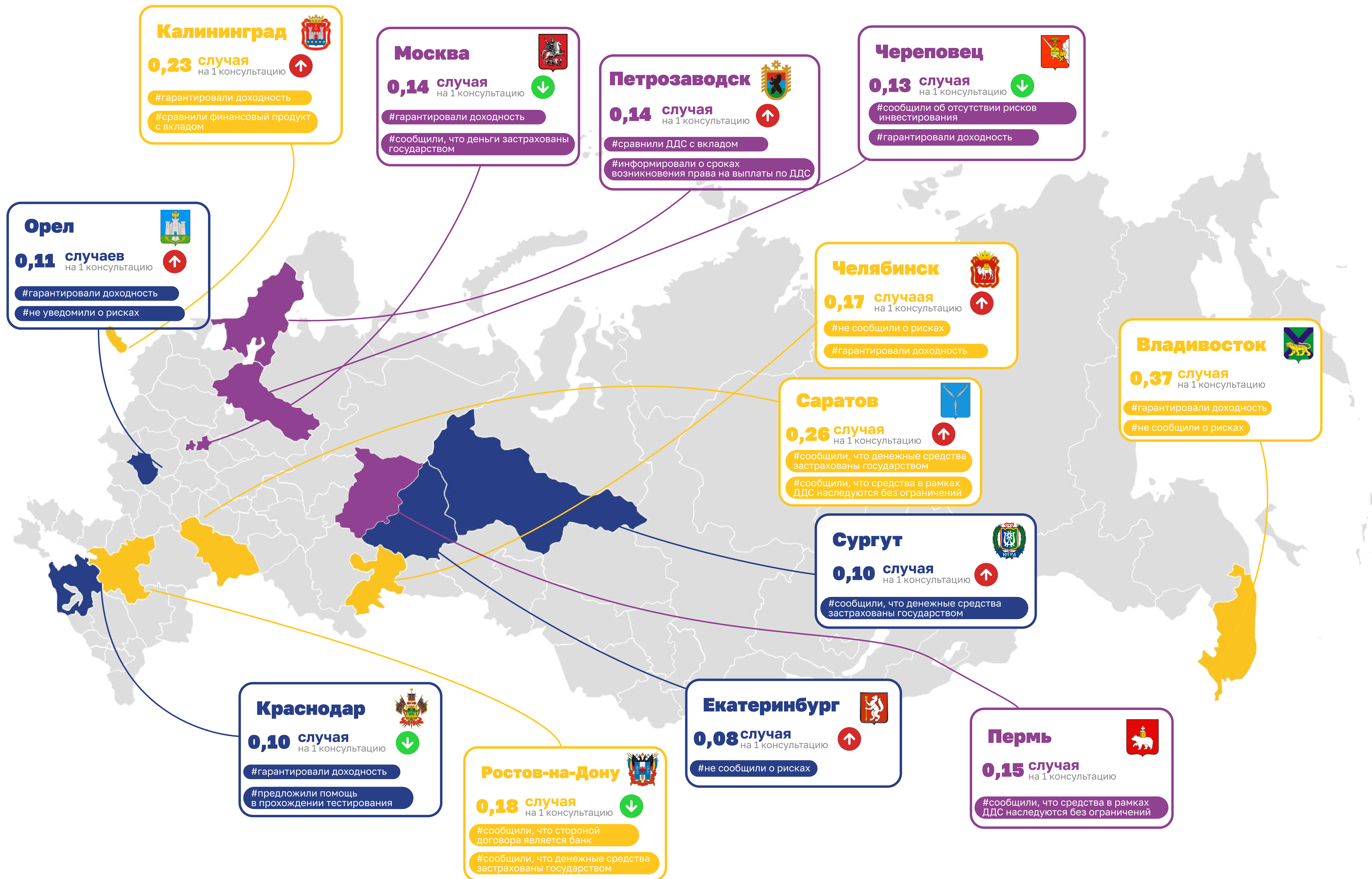
Карта случаев с признаками некорректного информирования⁶

В ходе исследований было проанализировано 298 предложений финансовых продуктов и услуг. В среднем на каждые 6 консультаций в отделениях кредитных организаций приходится одна с признаками некорректного информирования потребителей или применения неприемлемых практик продаж финансовых продуктов и услуг. Этот показатель улучшился в сравнении с предыдущим этапом мониторинга, проведенным в период с 6 по 27 октября 2025 года. По итогам оценки составлен рейтинг регионов по количеству выявленных случаев на одну консультацию.

№	Город	Консультаций	Случаи	Количество случаев на одну консультацию
1	Владивосток	30	11	0,37
2	Саратов	27	7	0,26 ↑
3	Калининград	22	5	0,23 ↑
4	Ростов-на-Дону	17	3	0,18 ↓
5	Челябинск	24	4	0,17 ↑
6	Пермь	13	2	0,15
7	Москва	35	5	0,14 ↓
8	Петрозаводск	22	3	0,14 ↓
9	Череповец	32	4	0,13 ↑
10	Орел	19	2	0,11 ↑
11	Сургут	29	3	0,10 ↑
12	Краснодар	21	2	0,10 ↓
13	Екатеринбург	13	1	0,08 ↑

- Критерии ранжирования: 0,17 - ≥ 0,13 - ≥ 0,11 - ≤
- Регионы разделены на 3 группы в зависимости от уровня добросовестности, продемонстрированного менеджерами в ходе консультаций:
- 1-я группа** - максимальная концентрация выявленных случаев с признаками недобросовестных практик продаж в рамках одной консультации (**Владивосток; Саратов; Калининград; Ростов-на-Дону; Челябинск**)
 - 2-я группа** - средняя концентрация случаев (**Пермь; Москва; Петрозаводск; Череповец**)
 - 3-я группа** - наименьшая концентрация случаев (**Орел; Сургут; Краснодар; Екатеринбург**)

6. Карта случаев с признаками некорректного информирования потребителей или применения неприемлемых практик продаж финансовых продуктов и услуг



- Примеры распространенных признаков

Количество случаев на 1 консультацию:

— - $\geq 0,17$

— - $\geq 0,13$

— - $\leq 0,11$

Выводы по итогам реализации восьмого этапа проекта

По результатам мониторинга самыми распространенными случаями с признаками недобросовестных продаж в отношении потенциальных потребителей финансовых услуг стали гарантирование получения доходности, а также неполное информирование о рисках или его отсутствие при покупке определенных продуктов.

При предложении договоров долгосрочных сбережений потребителям часто сообщали о том, что все средства по ДДС наследуются без ограничений. Однако большая часть консультаций по ДДС проводилась корректно, с надлежащим раскрытием информации о существенных условиях продукта.

Рекомендации экспертов для потребителей, которые планируют приобрести финансовые продукты и услуги, не изменились по сравнению с предыдущим этапом проекта, что свидетельствует о сохранении ключевых рисков для потребителей:



Если вы планируете приобрести финансовый продукт или услугу, перед визитом в офис кредитной организации ознакомьтесь с информацией на сайте банка и в других открытых источниках информации.



Во время консультации в офисе не стесняйтесь задавать вопросы менеджеру об условиях договора, просите разъяснить непонятные термины и формулировки. Запрашивайте бумажные материалы о финансовом продукте, уточняйте информацию о рисках, внимательно читайте условия договора.



Все финансовые продукты, кроме указанных в Федеральном законе № 177-ФЗ⁶, имеют потенциальные риски и доходность по ним не гарантирована.



Если у вас есть сомнения, возьмите паузу, перенесите покупку на другой день, еще раз обдумайте решение и посоветуйтесь со специалистами, родственниками или знакомыми.

6. Федеральный закон «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» от 23.12.2003 № 177-ФЗ.

Развитие практики независимой оценки качества обслуживания потребителей по инициативе финансовых организаций

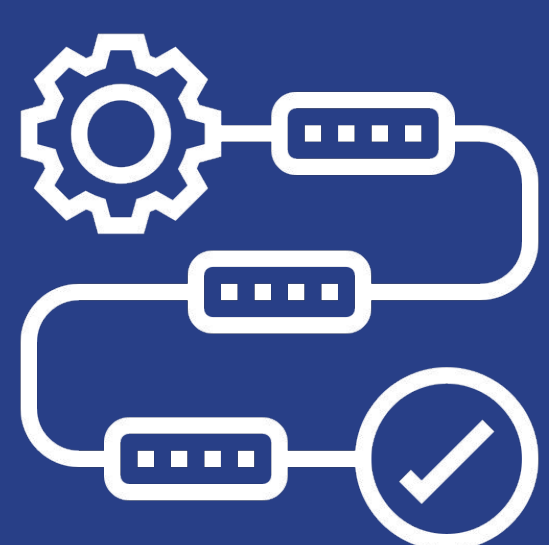
Повышение качества финансовых продуктов и услуг остается значимой задачей не только для регулятора, но и для самих участников финансового рынка. Финансовые организации выражают заинтересованность в добросовестном информировании потребителей и достижении высокого уровня клиентского сервиса и в связи с этим совершенствуют внутренние бизнес-процессы.

С 2025 года АРФГ предоставляет кредитным организациям возможность проводить внутренние исследования качества обслуживания по методологии, которая аналогична используемой в ходе мониторинга. Кредитные организации самостоятельно определяют параметры такого исследования: перечень регионов, объем и тематику исследования.

Проведение внутреннего мониторинга позволяет финансовой организации:



выявлять признаки некорректного информирования потребителей и неприемлемых практик продаж финансовых продуктов и услуг на ранней стадии.



Своевременно корректировать внутренние процессы и снижать регуляторные и репутационные риски.



Повышать качество обслуживания и уровень доверия потребителей.

Исследования проводятся тайными покупателями с большим опытом участия в подобных проектах. При заинтересованности кредитная организация может присоединиться к проекту – в таком случае АРФГ проводит независимую оценку качества предоставления финансовых продуктов и услуг в ее офисах.

Все материалы, автором которых выступает АРФГ, являются интеллектуальной собственностью АРФГ и/или его лицензиаров и защищены законом. Представленная на сайте АРФГ в сети Интернет информация предназначена для использования исключительно в ознакомительных целях. Вся информация о полученных данных в ходе проведения очных и дистанционных мониторингов получена АРФГ из источников, которые по мнению АРФГ, являются точными и надежными. АРФГ не осуществляет проверку представленной информации и не несет ответственности за достоверность и полноту информации, предоставленной контрагентами или связанными с ними третьими лицами. АРФГ не несет ответственности за любые прямые, косвенные, частичные убытки, затраты, расходы, судебные издержки или иного рода убытки или расходы (включая недополученную прибыль) в связи с любым использованием информации, автором которой является АРФГ. Воспроизведение и распространение информации, автором которой является АРФГ, любым способом и в любой форме запрещено, кроме как с предварительного письменного согласия АРФГ и с учетом согласованных с АРФГ условий. Использование указанной информации в нарушение указанных требований запрещено. Любая информация, размещенная на сайте АРФГ, включая данные о проведенных мониторингах и содержимое данного документа не может быть использована для каких-либо незаконных или несанкционированных целей или целей, запрещенных законодательством Российской Федерации.

Фото на обложке: Вячеслав Степанов
gelio.livejournal.com

Ассоциация развития финансовой грамотности учреждена Банком России, профессиональными объединениями на финансовом рынке и крупнейшими финансовыми институтами.. АРФГ выполняет задачи по масштабированию успешных инициатив в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры, в том числе объединяет, координирует и обучает более 15 тыс. волонтеров финансового просвещения по всей России (эксперты, лидеры мнений, сотрудники финансовых организаций и образовательных учреждений, студенческий актив и многие другие).