



АССОЦИАЦИЯ
РАЗВИТИЯ
ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ



Банк России

Итоги
реализации первого этапа проекта
«Мониторинг кредитных организаций»

Москва 2022

Содержание

Общие сведения о проекте.....	3
Глава 1. Первый этап реализации проекта «Мониторинг кредитных организаций»	5
1.1. Постановка целей в рамках реализации проекта	5
1.2 Команда проекта.....	6
1.3 Основные результаты реализации проекта «Мониторинг кредитных организаций»	7
1.4. Результаты проведенных волонтерами проверок	8
1.5. Анализ выявленных недобросовестных практик продаж	9
Глава 2. Основные выводы и роль волонтеров в реализации проекта	11
2.1. Выводы по итогам реализации первого этапа проекта.....	11
(по состоянию на 01.07.2022 года)	11
2.2. Роль волонтеров в реализации проекта.....	12
Приложение 1	14
Приложение 2.....	15

Общие сведения о проекте

На фоне начавшегося в 2019-2020 годах цикла снижения ключевой ставки банки стали активнее предлагать клиентам инвестиционные продукты и в настоящее время тенденция сохраняется, что указывает на актуальность настоящего исследования. Обращаясь в офис банка и не имея возможности разместить деньги во вклад под желаемый процент, клиент, как правило, получает предложения приобрести различные инструменты финансового рынка. Действия отдельных недобросовестных менеджеров банков могут быть сопряжены с риском предложения клиенту финансовых инструментов, не отвечающих его интересам и запросам. Например, потребителю могут предложить ценные бумаги или паи ПИФ, якобы «не менее доходные и надежные, чем вклад». Однако эти финансовые инструменты существенно отличаются от вкладов, и выдавать одно за другое либо не полностью информировать клиента об особенностях и рисках таких инструментов является недобросовестной практикой¹.

Ассоциация развития финансовой грамотности (далее – АРФГ) инициировала проведение исследования процесса предложения неквалифицированным инвесторам паев паевых инвестиционных фондов и ценных бумаг в офисах кредитных организаций (проект «Мониторинг кредитных организаций») с участием команд волонтеров из разных регионов. В рамках первого этапа проекта (в период с марта по июнь 2022 года) были зафиксированы примеры недобросовестных практик продаж этих финансовых инструментов.

В качестве волонтеров в акции приняли участие студенты, преподаватели высших учебных заведений и волонтеры «серебряного возраста». Большая часть волонтеров участвовала в предыдущей крупной

¹ https://cbr.ru/protection_rights/np/

² <https://fincult.info/article/missseling-ili-kak-ne-kupit-kota-v-meshke/>

акции АРФГ - «Мониторинг тестирования», благодаря чему волонтеры уже обладали опытом участия в подобных проектах.

Глава 1. Первый этап реализации проекта «Мониторинг кредитных организаций»

1.1. Постановка целей в рамках реализации проекта

Цель мониторинга деятельности кредитных организаций – проверить порядок предложения клиентам кредитных организаций финансовых инструментов (на примере ценных бумаг (акций/облигаций) и паев паевых инвестиционных фондов) и зафиксировать наличие или отсутствие недобросовестных практик продаж, используемых менеджерами кредитных организаций.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- привлечение команд, показавших ранее высокую активность в проекте «Мониторинг тестирования», для участия в проекте «Мониторинг кредитных организаций»;
- расширение географии команд проекта путем привлечения новых участников из высших учебных заведений других регионов;
- организация команд волонтеров в каждом регионе посредством выстраивания взаимодействия с кураторами;
- привлечение волонтеров «серебряного» и трудоспособного возраста для участия в проекте;
- разработка инструкции по проведению мониторинга для волонтеров-студентов и волонтеров «серебряного» возраста;
- проведение разъяснительной работы с волонтерами по процедуре посещения офисов кредитных организаций, взаимодействию с сотрудниками и заполнению документов о результатах мониторинга;
- проведение обучающих мероприятий для волонтеров и их кураторов со стороны Банка России;
- запуск и проведение проверок (в очном и дистанционном форматах) кредитных организаций в регионах проекта;
- подготовка аналитического отчета по итогам мониторинга.

1.2 Команда проекта

ФИО	Должность
Маслова Ирина Алексеевна	Заместитель генерального директора АРФГ
Рыжов Валентин Владимирович	Куратор проекта, начальник отдела поддержки волонтерского движения АРФГ
Шатова Ирина Павловна	Начальник отдела поведенческого надзора №1 Управления поведенческого надзора за субъектами рынка ценных бумаг и коллективных инвестиций Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России
Учебные заведения /некоммерческие организации	<ul style="list-style-type: none"> – АНО «Центр правовой помощи «Мое Право» (г. Иваново) – ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева» (г. Орел) – ФГБУ ВО «Донской государственный технический университет» (г. Ростов-на-Дону) – ФГБУ ВО «Уральский государственный экономический университет» (Региональный центр финансовой грамотности Свердловской области) (г. Екатеринбург) – ФГБУ ВО «Петрозаводский государственный университет» (г. Петрозаводск) – ФГБУ ВО «Череповецкий Государственный университет» (г. Череповец) – ФГБУ ВО «Кубанский государственный университет» (г. Краснодар) – ФГБУ ВО «Севастопольский государственный университет» (г. Севастополь) – ФГАОУ ВО «Дальневосточный федеральный университет» (г. Владивосток)

1.3 Основные результаты реализации проекта «Мониторинг кредитных организаций»

Период реализации проекта: 20.03.22 – 25.06.22

Количество участников: 58 волонтеров

Количество кураторов от учебных заведений: 9 кураторов.

Количество проведенных проверок: 253, в том числе признаны релевантными 230

Учебное заведение/некоммерческая организация	Количество релевантных проверок
АНО «Центр правовой помощи «Мое Право» (г. Иваново)	8
ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева» (г. Орел)	40
ФГБУ ВО «Донской государственный технический университет» (г. Ростов-на-Дону)	12
ФГБУ ВО «Уральский государственный экономический университет» (Региональный центр финансовой грамотности Свердловской области) (г. Екатеринбург)	13
ФГБУ ВО «Петрозаводский государственный университет» (г. Петрозаводск)	22
ФГБУ ВО «Череповецкий Государственный университет» (г. Череповец)	68
ФГБУ ВО «Кубанский государственный университет» (г. Краснодар)	30
ФГБУ ВО «Севастопольский государственный университет» (г. Севастополь)	6
ФГАОУ ВО «Дальневосточный федеральный университет» (г. Владивосток)	31
Итого	230

На основании итогов реализации первого этапа проекта были получены следующие результаты:

- проект стал успешным продолжением проекта «Мониторинг тестирования»: по сравнению с проектом «Мониторинг тестирования» в проект «Мониторинг кредитных организаций» привлечено на 50% больше учебных заведений – крупных российских вузов из 9 регионов; в первом этапе проекта приняли участие в 2 раза больше волонтеров (58), деятельность которых координировали 9 кураторов от вузов; количество очных проверок (в сравнении с проектом «Мониторинг тестирования») увеличилось в 20 раз;

- к проекту в качестве волонтеров, помимо студентов, привлечены волонтеры среднего и «серебряного» возраста;
- совместно с Банком России организовано методическое обеспечение проекта и проведено обучение волонтеров;
- проведена просветительская работа с волонтерами и кураторами по правилам поведения в ходе мониторинга и процедурам заполнения документов.

1.4. Результаты проведенных волонтерами проверок

Волонтеры из 11 городов (9 регионов) Российской Федерации провели 126 проверок по вопросу приобретения неквалифицированным инвестором ценных бумаг и 104 проверки по приобретению паев паевых инвестиционных фондов в 20 кредитных организациях.

По итогам 230 проведенных проверок суммарно было выявлено 417 фактов неполного/недостаточного информирования¹ при предложении указанных финансовых инструментов в кредитных организациях.

В части предложения по приобретению ценных бумаг в офисах кредитных организаций выявлен 281 факт неуведомления/ненадлежащего уведомления потенциальных клиентов об особенностях и рисках финансового продукта/услуги. В части предложения по приобретению паев ПИФ выявлено 136 фактов некачественного информирования.

Наибольшее количество выявленных неприемлемых практик связано с неуведомлением/ненадлежащим уведомлением потенциальных клиентов о том, что договор заключается не с банком (19% от общего количества выявленных неприемлемых практик); о том, что денежные средства, передаваемые по договору о брокерском обслуживании (БО), не подлежат страхованию в соответствии с Законом № 177-ФЗ (12%); о размерах комиссий, взимаемых брокером (12%).

¹ Вид недобросовестной практики «misinforming» - недобросовестное информирование.

Основные сведения о выявленных недобросовестных практиках представлены в Приложении 1.

Также в ходе проверок отмечены факты непредоставления, некачественного и (или) неполного предоставления следующей информации:

- об условиях и порядке досрочного погашения (выкупа) облигаций/продажи акций;
- о наличии рисков, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;
- о том, что при инвестировании в ПИФ не гарантирована будущая эффективность и доходность инвестиционной деятельности управляющей компании ПИФ, несмотря на полученную доходность за предыдущие периоды инвестирования;
- об отсутствии гарантии возврата денежных средств, переданных на приобретение паев ПИФ в полном объеме;
- о размерах надбавки, взимаемой в рамках приобретения паев ПИФ и скидки, взимаемой при их продаже.

1.5. Анализ выявленных недобросовестных практик продаж

Самый распространенный вариант недостаточного информирования, выявленный при продаже паев ПИФ в офисах кредитных организаций – клиенту не сообщают, что паи приобретаются не у кредитной организации, а договор заключается с управляющей компанией. Таких случаев зафиксировано 27% от общего количества фактов неполного информирования при предложении паев.

Кроме этого, отмечено умалчивание о наличии и размерах скидок и надбавок, взимаемых в рамках приобретения и погашения паев (22%), а также недостаточное информирование об особенностях ценообразования на инвестиционные паи, в том числе, что их цена может как расти, так и уменьшаться (почти 20%).

Предлагая клиентам приобрести ценные бумаги (акции/облигации), менеджеры банков чаще всего (в 17% выявленных случаев) не сообщают об условиях и порядке досрочного погашения (выкупа) облигаций или продажи акций, поскольку нередко сами не располагают такими сведениями.

В 16% случаев, как и в случае с паями ПИФ – отмечено неинформирование о размере комиссий (тарифах), а в 14% случаев выявлено утаивание того факта, что договор заключается не с банком, а с брокером. В результате клиент ожидает получить озвученную менеджером доходность по аналогии с тем, как он получает % по вкладу.

Это происходит в результате еще одной поведенческой ошибки менеджеров: они не предупреждают клиентов о том, что при инвестировании не гарантированы выплаты дивидендов по акциям, а также отсутствие гарантий возврата денежных средств со стороны Агентства по страхованию вкладов. (13% случаев).

В ходе 13 дистанционных проверок волонтеры АРФГ зафиксировали 29 случаев неполного/ненадлежащего информирования. Три основные тематики:

- отсутствие гарантий возврата денежных средств со стороны Агентства по страхованию вкладов - 7 случаев;
- умалчивание об отсутствии гарантии возврата денежных средств, переданных на приобретение ценных бумаг в полном объеме (без потерь в зависимости от срока инвестирования средств) - 5 случаев;
- отсутствие информации о том, что при инвестировании не гарантированы выплаты дивидендов по акциям, а также получение дохода по облигациям - 4 случая.

Подробная информация о выявленных недобросовестных практиках продаж (в процентах) представлена в Приложении 1.

Информации о соотношении количества выявленных недобросовестных практик продаж к числу проверок представлена в Приложении 2.

Глава 2. Основные выводы и роль волонтеров в реализации проекта

2.1. Выводы по итогам реализации первого этапа проекта (по состоянию на 01.07.2022 года)

По итогам обработки полученных от волонтеров данных экспертами АРФГ, были сделаны следующие выводы:

- почти в 30% случаев при продаже акций и облигаций клиентов не информируют об отличии этих инструментов от банковских вкладов;
- при продаже паев ПИФ в 27% случаев покупателям не сообщают, что паи приобретаются у управляющей компании, а не у банка;
- при продаже облигаций или акций в поведении менеджеров кредитных организаций в среднем может содержаться более двух признаков неполного информирования клиентов, при продаже паев ПИФ - 1 признак. Следует отметить, что случаи ненадлежащего информирования клиентов чаще наблюдались в мелких и средних банках.

В результате полученных данных экспертами АРФГ предложены следующие рекомендации для клиентов кредитных организаций:

- спрашивайте, как называется финансовый инструмент, задавайте вопрос о рисках и гарантиях, добивайтесь однозначных ответов: «да» или «нет». Например, если вы ищете альтернативу депозиту, надо спрашивать: «Я точно получу свои деньги обратно с процентами?», «В каком случае я потеряю деньги?», «Сколько вернут денег, если расторгнуть договор раньше?», «Есть ли какие-либо комиссии?»;
- перед подписанием договора о приобретении финансового инструмента обязательно внимательно прочитайте весь текст, не стесняйтесь задавать менеджеру вопросы если некоторые формулировки и предложения в договоре вам непонятны;
- необходимо проявлять бдительность и не принимать поспешных решений;

- главное — доверять не обещаниям сотрудников кредитных организаций, а прописанным в договоре условиям. При наличии сомнений перенесите подписание договора на другой срок, обдумайте свое решение, посоветуйтесь с знакомыми/родственниками, если те имеют опыт работы в финансовой/юридической сфере или имеют профильное образование или опыт совершения сделок и операций с финансовыми инструментами.

2.2. Роль волонтеров в реализации проекта

Помимо получения информации для участников финансового рынка, ключевой функцией проекта является развитие и повышение уровня компетенций волонтеров финансового просвещения. Участие волонтеров в реализации проекта способствует развитию добровольческого движения и сообщества волонтеров АРФГ. Расширяется круг лиц, обладающих знаниями о правилах продаж определённых финансовых продуктов, благодаря чему волонтеры становятся более компетентными в конкретных финансовых вопросах. Развитие данных компетенций стимулирует к дальнейшей трансляции полученных знаний своим близким, друзьям, а также в рамках просветительских волонтерских мероприятий для широкого круга лиц.

Практика реализации подобных проектов способствует повышению уровня финансовой грамотности за счет получения практических знаний и знакомства с определёнными финансовыми продуктами во время проведения очных проверок кредитных организаций.

Для волонтеров - студентов экономических специальностей данный проект является площадкой для применения полученных знаний в реальных условиях, возможностью пополнить свое портфолио успешным кейсом участия в данном проекте. Немаловажно, что студент сможет изложить свой опыт участия в проекте в виде курсовой и иных работ в рамках учебного процесса.

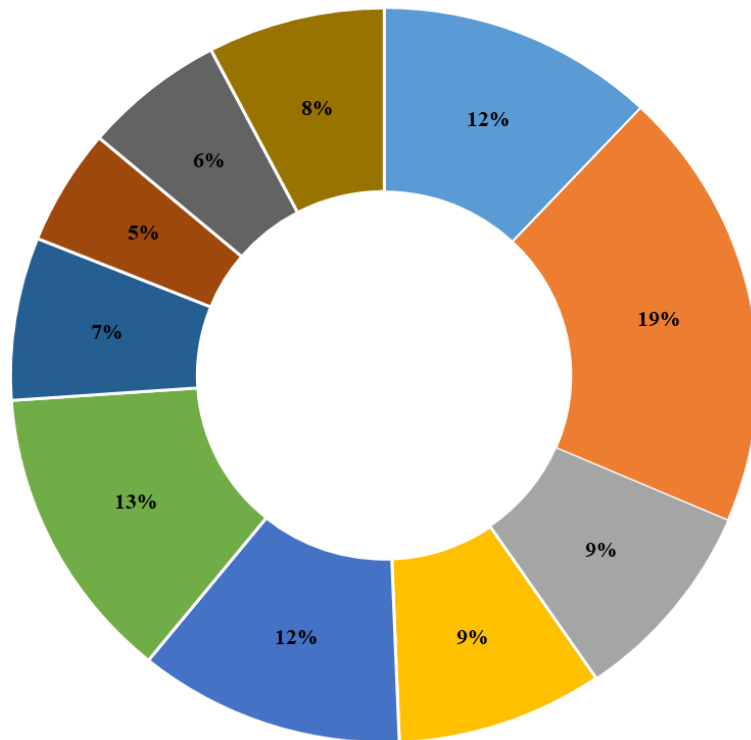
Для волонтеров-преподавателей проект способствует получению новых практических знаний о правилах продаж финансовых продуктов кредитными организациями с целью дальнейшей передачи полученного опыта и знаний студентам и слушателям дисциплин, которые они преподают в рамках своей педагогической деятельности.

Реализация проекта позволила предоставить преференции в формате волонтерской мобильности для наиболее активных участников проекта. Наиболее результативным волонтерам была предоставлена преференция от АРФГ (событийная мобильность) - поездка в статусе волонтеров-организаторов на форум «Волонтеры финансового просвещения: точки роста» 26-28 мая 2022 г. Наиболее активные участники проекта и их кураторы стали участниками форума, где смогли получить новые знания в сфере финансового просвещения, а также поделились собственным опытом о волонтерской деятельности.

Таким образом, в процессе реализации проекта созданы эффективные команды студентов и преподавателей, обладающих опытом проведения проверочных мероприятий благодаря их участию в проектах «Мониторинг тестирования» и «Мониторинг кредитных организаций».

Основные практики ненадлежащего информирования, выявленные в ходе проверок, в %

Клиентам банков при предложении ценных бумаг (акций/облигаций) и паев ПИФ не предоставлена информация о том, что:



- денежные средства, передаваемые по договору о БО, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ
- о том, что договор заключается не с банком
- о том, что при инвестировании не гарантированы выплаты дивидендов по акциям, а также получение дохода по облигациям
- об отсутствии гарантии возврата денежных средств, переданных на приобретение ценных бумаг (заключение договора о БО) в полном объеме (без потерь в зависимости от срока инвестирования средств)
- о размерах комиссий, взимаемых в рамках БО и инвестирования
- об условиях и порядке досрочного погашения (выкупа) облигаций/продажи акций
- о наличии рисков, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг
- о том, что при инвестировании не гарантирована будущая эффективность и доходность инвестиционной деятельности управляющей компании ПИФ, несмотря на полученную доходность за предыдущие периоды инвестирования
- об отсутствии гарантии возврата денежных средств, переданных на приобретение паев ПИФ в полном объеме
- о размерах комиссий, взимаемых в рамках приобретения паев ПИФ

Соотношение количества проверок и количества выявленных случаев неполного/ненадлежащего информирования

