

АССОЦИАЦИЯ
РАЗВИТИЯ
ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ



МОНИТОРИНГ УЧАСТНИКОВ ФИНАНСОВОГО РЫНКА

**Итоги реализации
седьмого этапа
проекта**

fincubator.ru

Оглавление

Общие сведения о проекте 3

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

**Подробнее о результатах
проведенных исследований 5**

**Карта случаев с признаками
некорректного информирования 6**

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

Общие сведения о проекте

Устойчивость финансового рынка неразрывно связана с доверием к его участникам со стороны потребителей финансовых продуктов и услуг.

«Основные направления повышения доступности финансовых услуг в Российской Федерации на период 2025–2027 годов» – ключевой документ Банка России, который определяет приоритеты работы и вопросы, требующие особого внимания регулятора в силу их высокой социальной важности – устанавливают приоритет защиты наиболее уязвимых категорий потребителей. Банк России подчеркивает, что на текущем этапе развития финансового рынка «основной фокус внимания смещается на создание условий для предложения рынком потребителю качественных финансовых продуктов и услуг, содействие осознанному выбору потребителя и его положительному финансовому самочувствию как результату финансовой доступности»¹.

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.

Седьмой этап мониторинга² проводился силами волонтеров АРФГ при поддержке Банка России в период с 6 по 27 октября 2025 года.



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



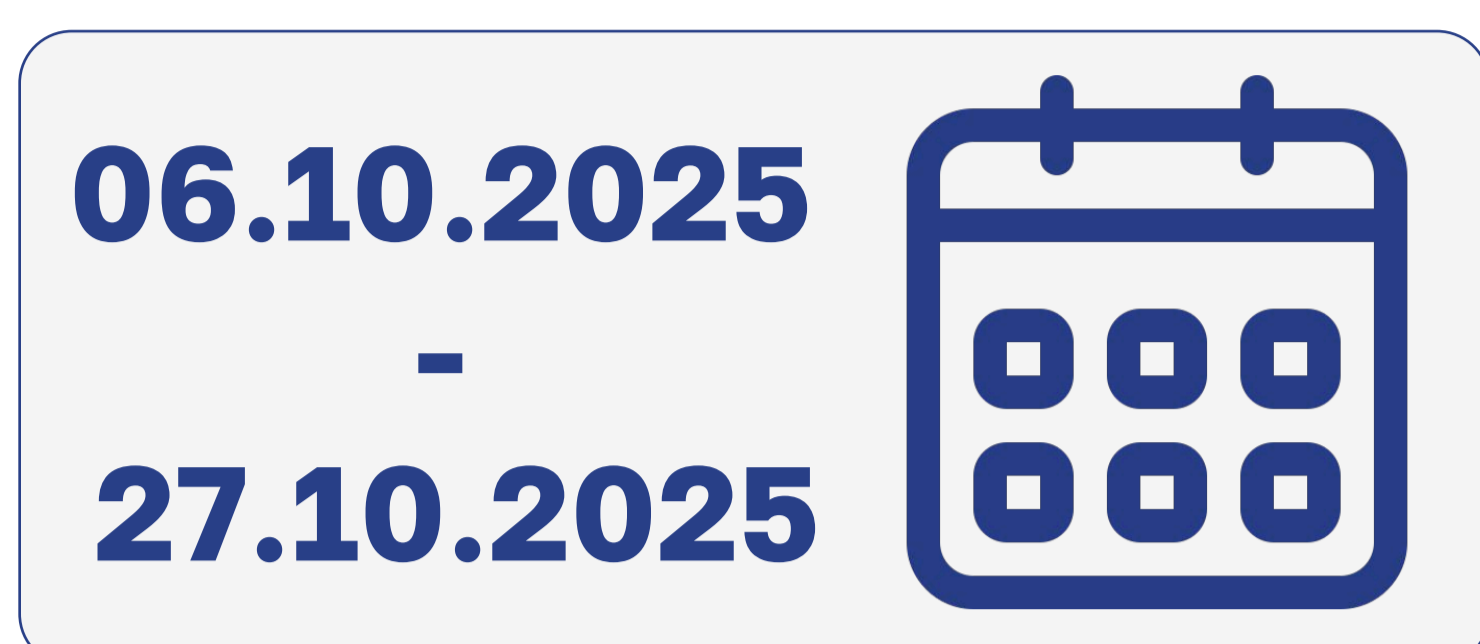
АРФГ не раскрывает названия кредитных организаций, в которых проводились исследования.

1. https://cbr.ru/Content/Document/File/165924/onrfr_2025_2027.pdf

2. С подробными результатами предыдущих шести этапов можно ознакомиться по запросу.

Характеристики и результаты седьмого этапа реализации проекта

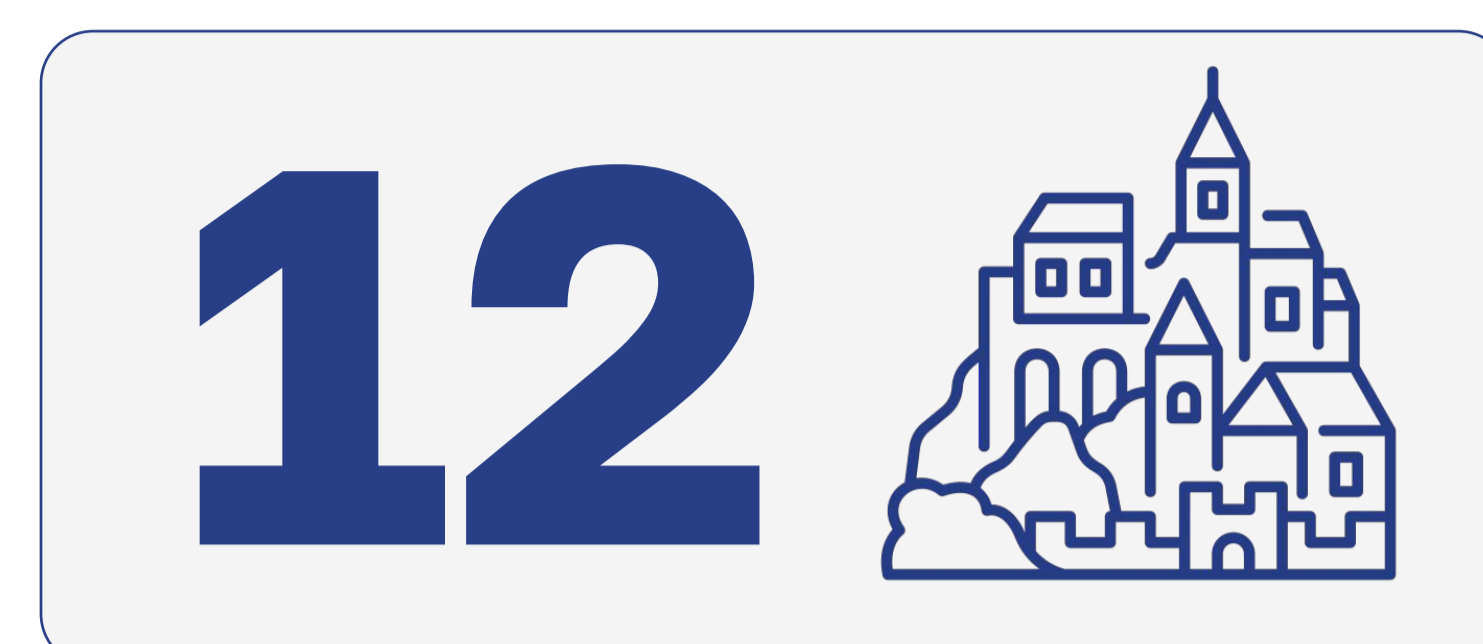
Ключевые характеристики



Период реализации



Участников



Городов



Кредитные организации



Координаторов в вузах



Исследований

- Охват мониторинга – 23 кредитные организации в 12 городах Российской Федерации.
- Исследования проводились в кредитных организациях с универсальной лицензией, 9 из которых относятся к системно значимым кредитным организациям.
- Проведено 166 исследований, 15 из которых – в дистанционном формате (телефонные консультации с сотрудниками кредитных организаций).
- В ходе исследования волонтеры зафиксировали 62 случая с признаками некорректного информирования потребителей или применения неприемлемых практик продаж финансовых продуктов и услуг.
- Волонтеры посетили офисы, в которых ранее уже проводили исследования, а также офисы, в которые еще не совершали визитов.
- В исследованиях принимали участие волонтеры-активисты, которые неоднократно участвовали в подобных мероприятиях и обладают специальными компетенциями в области оценки качества предоставления финансовых услуг.
- АРФГ совместно с Банком России провели для волонтеров обучающие мероприятия по процедуре заполнения чек-листов и особенностям общения с менеджерами кредитных организаций.

Результаты

Качество консультирования потребителей кредитными организациями при предложении финансовых продуктов и услуг улучшилось по сравнению с предыдущими этапами, что подтверждается снижением доли выявленных случаев с признаками некорректного информирования потребителей или применения неприемлемых практик продаж финансовых продуктов и услуг по сравнению с предыдущими этапами.

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:



- **52%** 15 случаев с признаками неуведомления потенциальных клиентов о рисках, связанных с приобретением финансовых продуктов
- **21%** 6 случаев с признаками гарантирования получения доходности
- **17%** 5 случаев с признаками ненадлежащего устного информирования о договоре долгосрочных сбережений
- **10%** 3 случая с иными признаками ненадлежащего информирования

Страховые продукты:



- **27%** 9 случаев с признаками сравнения страховых продуктов с вкладом
- **25%** 8 случаев с признаками представления информации о том, что деньги по договорам страхования жизни застрахованы
- **21%** 7 случаев с признаками предоставления информации об отсутствии каких-либо рисков инвестирования
- **27%** 9 случаев с иными признаками ненадлежащего информирования

Большинство волонтеров завершали исследование, не доходя до этапа заключения договора страхования, поэтому анализ соблюдения требований, предусмотренных Указанием № 5968-У³ и Указанием № 6886-У⁴, не проводился. Кроме того, зачастую волонтерам предлагали приобрести накопительное страхование жизни (НСЖ) без участия страхователя в инвестиционном доходе страховщика, на которое не распространяются требования этих указаний.

3. <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/403190767/>

4. <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/410630552/>

Карта случаев с признаками некорректного информирования⁵

В ходе исследований было проанализировано 284 предложения финансовых продуктов и услуг. **В среднем на каждые 5 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 17 марта по 7 апреля 2025 года. По итогам оценки составлен рейтинг регионов по количеству выявленных случаев на одну консультацию.

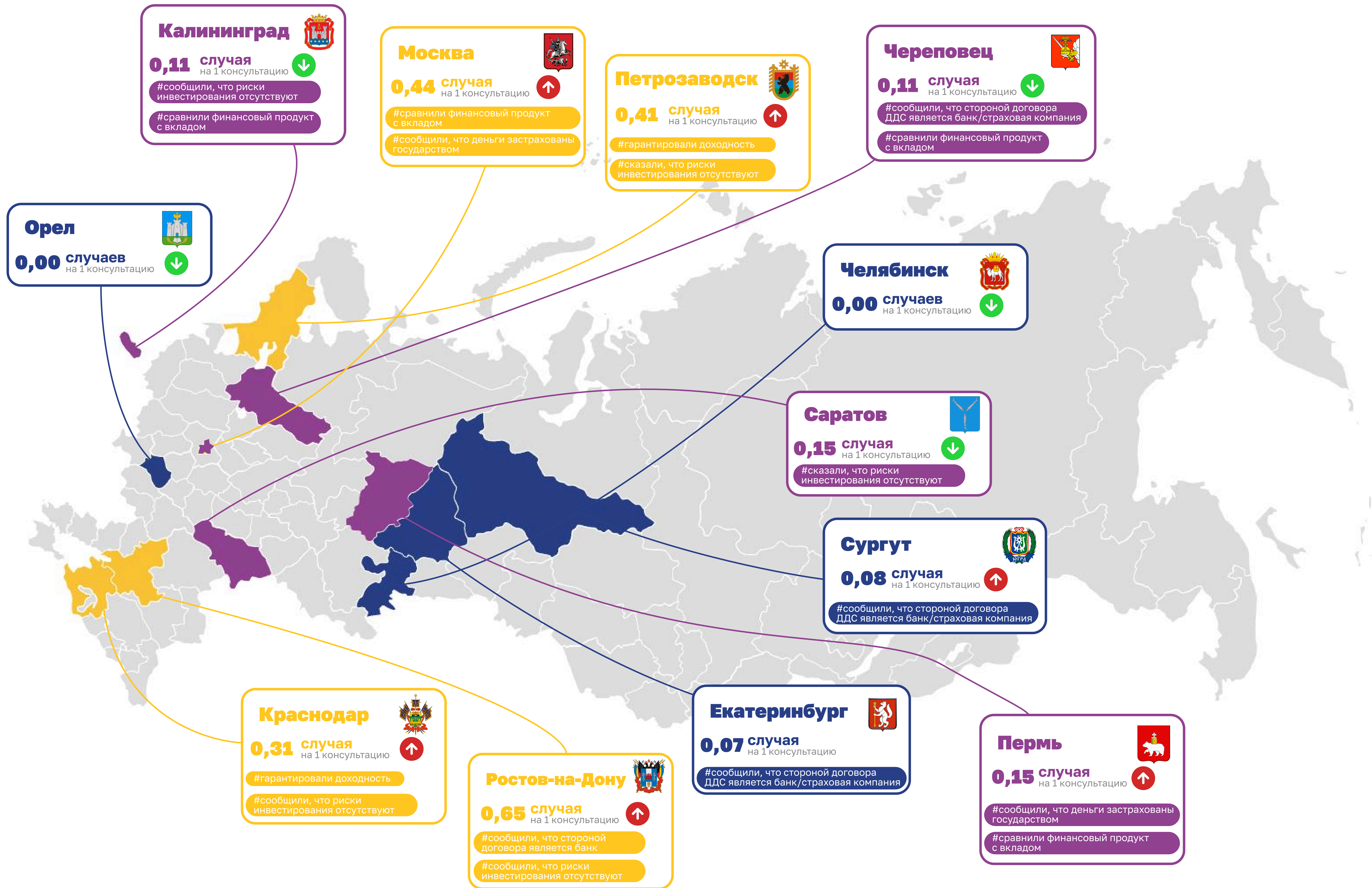
№	Город	Консультаций	Случаи	Количество случаев на одну консультацию
1	Ростов-на-Дону	23	15	0,65 ↑
2	Москва	36	16	0,44 ↑
3	Петрозаводск	22	9	0,41 ↑
4	Краснодар	26	8	0,31 ↑
5	Саратов	20	3	0,15 ↓
6	Пермь	21	3	0,15 ↑
7	Калининград	18	2	0,11 ↓
8	Череповец	37	4	0,11 ↓
9	Сургут	13	1	0,08 ↑
10	Екатеринбург	14	1	0,07
11	Орел	18	0	0,00 ↓
12	Челябинск	36	0	0,00 ↓

Критерии ранжирования:  - $\geq 0,3$  - $\geq 0,1$  - $\leq 0,09$

Регионы разделены на 3 группы в зависимости от уровня добросовестности, продемонстрированного менеджерами в ходе консультаций:

- **1 группа** - максимальная концентрация выявленных случаев с признаками недобросовестных практик продаж в рамках одной консультации (**Ростов-на-Дону, Москва, Петрозаводск, Краснодар**)
- **2 группа** - средняя концентрация (**Саратов, Пермь, Калининград, Череповец**)
- **3 группа** - наименьшая концентрация (**Сургут, Екатеринбург, Орел, Челябинск**)

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



- Примеры распространенных признаков

Количество случаев на 1 консультацию:

☀ - $\geq 0,3$

🌜 - $\geq 0,1$

🌑 - $\leq 0,09$

Выводы по итогам реализации седьмого этапа проекта

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

При предложении страховых продуктов их чаще всего сравнивали с вкладами, а также информировали потребителей о том, что деньги по договорам страхования жизни застрахованы.

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.

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: Павел Абакумов
(https://35photo.pro/abakumovpavel/photo_10766552/)

Ассоциация развития финансовой грамотности учреждена Банком России, СРО, профобъединениями и крупнейшими финансовыми структурами. АРФГ выполняет задачи по масштабированию успешных инициатив в сфере финансовой грамотности и занимается поддержкой, координацией и обучением волонтеров финансового просвещения.