Виды недобросовестного поведения участников финансового рынка

Термин «мисселинг» (misselling) нередко используется для обозначения любой неприемлемой практики или недобросовестного поведения финансовых организаций при их взаимодействии с потребителями и инвесторами. Однако сам по себе он имеет более узкое значение: это продажа одного финансового продукта под видом другого, то есть лишь один из вариантов недобросовестного поведения.

Общим термином для всех недобросовестных практик является misconduct — («ненадлежащее поведение»), которое в каждом конкретном случае может содержать сразу несколько видов недобросовестных практик.

Чтобы избежать терминологической неопределенности и сложностей при обсуждении вопросов, связанных c защитой интересов потребителей финансовых услуг и инвесторов, Банк России считает необходимым ввести единые определения недобросовестных практик. Перечень понятий и терминов предлагается к использованию как участниками финансового рынка, так и профессиональным сообществом.

Недобросовестное информирование (Misinforming)  
Искажение и/или представление клиенту неполной информации о финансовом продукте (услуге).

### **Искажение информации о доходности и рисках продукта**

* Обещание гарантированного получения дохода.
* Ссылка на наличие «гарантии со стороны государства» при предложении продуктов (услуг) коммерческими организациями, не подлежащих страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

### **Навязывание услуги или продукта, недостаточное информирование, умалчивание существенной информации**

* Утаивание информации об отсутствии гарантий получения полной суммы внесенных денежных средств при досрочном расторжении договора, обозначение потребителю (инвестору) только положительных качеств (условий) договора,продукта или услуги.
* Реализация продукта (услуги) путем акцепта оплатой, то есть заемщику не предоставляются на ознакомление конкретные условия договора, договор считается заключенным по факту перевода средств, в том числе при выраженном несогласии с получением данной услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита.
* Навязывание продуктов (услуг) без предварительного ознакомления клиента с документами, содержащими все условия совершаемой сделки.

Продажа неподходящих продуктов (Unsuitable selling)  
Продажа финансовых продуктов или услуг, не отвечающих интересам клиентов.

### **Продажа продуктов социально незащищенным и уязвимым категориям клиентов**

* Продажа инвестиционных продуктов, предполагающих получение дохода в долгосрочной перспективе, социально незащищенным слоям населения и гражданам пенсионного возраста. При досрочном выходе из таких продуктов не возвращается сумма изначально инвестированных средств.
* Продажа продуктов с высоким уровнем риска без оценки аппетита к риску клиента.

### **Продажа сложных финансовых продуктов лицам, не обладающим достаточным опытом и знаниями**

* Продажа сложных финансовых продуктов гражданам, у которых нет профильных знаний (опыта) работы для расчета их доходности.
* Продажа гражданам сложных финансовых продуктов без оценки или формальной оценки знаний клиента.

Непрозрачное ценообразование (Mispricing)  
Введение в заблуждение относительно размера комиссий, стоимости (справедливой стоимости) финансового продукта или услуги.

### **Предложение продуктов и услуг со скрытыми и непрозрачными комиссиями**

* Установление двойных комиссий в связи с приобретением одного финансового продукта или услуги (например, взимание комиссии за управление паевым инвестиционным фондом наряду с комиссией за доверительное управление инвестиционным портфелем клиентов, в состав активов которого приобретаются инвестиционные паи фонда).

### **Предложение финансовых продуктов и услуг, ценовые параметры (размер процентной ставки, премии, комиссии и другое) которых ущемляют интересы клиента**

* Предложение потребителю финансового продукта или услуги, стоимость которых (комиссии по которым) существенно отклоняются от параметров аналогичных сделок на рынке (предложение заключить опционный договор с взиманием завышенной премии, предложение выкупа ликвидных ценных бумаг на внебиржевом рынке по заниженной цене, применение сложных тарифов с завышенными комиссиями).
* Неразъяснение гражданину информации о полной стоимости продукта или услуги, а также о дополнительных расходах, связанных с их приобретением и хранением.
* Предложение потребителю финансового продукта без разъяснения информации о том, что данный продукт предполагает фиксированный ежегодный взнос.

### **Навязывание продуктов в целях начисления дополнительных комиссий (Churning)**

* Навязывание брокером или агентом финансовой организации приобретения финансовых инструментов (услуг) совершения сделок за счет клиента в целях увеличения комиссии (агентского вознаграждения), не имеющих экономического смысла для клиента.

Связанная продажа (Tied selling)  
Практика компании, предоставляющей финансовый продукт или услугу при условии, что клиент покупает какой-либо другой продукт или услугу.

* Включение договора об обязательном пенсионном страховании в комплект документов, необходимых для получения договора займа.
* Предоставление кредита только при условии приобретения определенного страхового продукта.
* Включение в договор на оказание банковского обслуживания депозитарных и брокерских договоров как обязательного условия приобретения банковского продукта.
* Неотражение в заявлении о предоставлении потребительского кредита дополнительной платной услуги, например сертификата на круглосуточную квалифицированную юридическую поддержку.

Подмена продукта (Misselling)  
Предложение одного финансового продукта (услуги) под видом другого.

* Предложение комбинированного продукта, инвестиционного или страхового продукта под видом банковского вклада.
* Предложение услуг компаний, не имеющих лицензию Банка России (не входящих в реестр Банка России), под видом лицензированной деятельности.