

О ПРАКТИКЕ МИССЕЛИНГА И ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

В представленной автором статье проводится обзорный анализ распространенных случаев мисселинга при реализации финансовых продуктов. Для целей уяснения содержания подобной недобросовестной практики предпринимается попытка понятийного осмысления – как с доктринальной, так и нормативной позиций. Приводятся ключевые новеллы в области противодействия мисселингу, дается оценка эффективности принимаемых мер с позиции защиты прав потребителей финансовых услуг.

Ключевые слова: мисселинг; защита прав потребителей; недобросовестная практика; финансовая услуга; мегарегулятор.

А. V. Yusupova

ON MISSELING PRACTICES AND CONSUMER PROTECTION OF FINANCIAL SERVICES

In the article presented by the author, an overview analysis of common cases of misseling in the sale of financial products is carried out. For the purpose of understanding the content of such unfair practice, an attempt is made to comprehend the concept – both from a doctrinal and normative position. Key novels in the field of countering misseling are given, an assessment of the effectiveness of the measures taken from the point of view of protecting the rights of consumers of financial services is given.

Keywords: misseling; consumer protection; unfair practice; financial service; mega-regulator.

Чуждый российскому законодательству, но широко распространенный в деловой практике термин «мисселинг» прочно вошел в оборот, вынуждая отечественную науку предпринимать попытку его осмысления. Буквально явление мисселинга следует трактовать как «неправильная продажа», «неправильный выбор» (от англ. misseling).

Адаптированный англицизм сегодня широко используется для обозначения недобросовестного поведения финансовых организаций, выражающегося в намеренном искажении подлежащей доведению до потребителя информации при реализации соответствующих продуктов. Вероятно, формирование широкого понятийно-категориального аппарата, как и разработку доктринальной концепции в отношении мисселинга, можно считать преждевременным решением, однако рас-

пространенность явления предопределяет необходимость изучения и популяризации вопроса, прежде всего в не искушенной высоким уровнем финансовой грамотности потребительской среде.

Широко анонсированные и освещенные в СМИ последние законодательные новеллы, направленные на искоренение практики мисселинга, не коснулись дефиниции. При этом официальная позиция Банка России, сводится к необходимости разграничения смежных явлений. Отмечается, что как «продажа одного финансового продукта под видом другого, мисселинг – лишь один из вариантов недобросовестного поведения»¹ наряду с недобросовестным информированием (misinforming), продажей неподходящих продуктов (unsuitable selling), непрозрачным ценообразованием (mispricing) и связанной продажей (tied selling). Все указанные недобросовестные практики предлагается охватывать термином «мискондакт» (англ. misconduct) – «ненадлежащее поведение». Представляется, во-первых, крайне робкой попытка ЦБ РФ нивелировать понятийные расхождения через рекомендательное предложение унифицированно применять указанные термины без нормативного закрепления, во-вторых, ввиду удобства и простоты термин «мисселинг» уже интегрирован в деловой оборот в широком его понимании.

Банк России публично использовал определение мисселинга в Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на 2022 год и период 2023 и 2024 годов, а именно: в целях обеспечения финансовой стабильности было запланировано установление дополнительных требований к информированию заемщиков об условиях изменения процентной ставки до заключения соответствующего соглашения «для снижения рисков мисселинга»². Для сравнения – аналогичный акт планирования на период 2016–2018 годов закреплял план действий мегарегулятора по «дестимулированию недобросовестного поведения участников»³, не оперируя анализируемым термином. Актуальные Направления,

¹ Виды недобросовестного поведения участников финансового рынка / Защита прав потребителей финансовых услуг // Банк России : офиц. сайт. URL: https://cbr.ru/protection_rights/np (дата обращения: 20.12.2022).

² Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2022 год и период 2023 и 2024 годов. Ключевые тезисы // Банк России : офиц. сайт. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/131936/onrfr_2021-12-24_key_messages.pdf (дата обращения: 20.12.2022). Документ опубликован не был.

³ Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 годов : одобрены Советом директоров Банка России 26 мая 2016 г. // Вестник Банка России. 2016. № 57.

подготовленные Центробанком на 2023 год и плановый период 2024 и 2025 годов, уже содержат в глоссарии уточнение: «мисселинг – подмена продукта, предложение одного финансового продукта/услуги под видом другого...»¹.

Подотчетность Банка России Государственной Думе Российской Федерации также предопределила необходимость разъяснения выявляемых нарушений, охватываемых понятием «мисселинг»: годовой отчет за 2020 год определил его как «непредоставление полной, прозрачной и ясной информации» и «подмена одного продукта другим»².

Доктринальное осмысление можно встретить в различных интерпретациях. Например, А. В. Чирковым предлагается максимально широкое определение мисселинга через действия – от предоставления потребителю неполной до заведомо ложной информации – «с целью побуждения... к заключению договора, направленного на приобретение товара, оказание услуги, выполнение работы» [1, с. 60].

С привязкой к финансовому рынку раскрывается термин в качестве практики ограничения, необоснованного усложнения и/или искажения информации, доводимой до потребителя о финансовых продуктах: «о функциях и характеристиках финансовых продуктов (финансовых услуг), сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях их предоставления» [2, с. 107]. А. В. Селивановский, называя мисселинг недобросовестной практикой продаж финансовых продуктов, отмечает в качестве квалифицирующего признака намерение исказить информацию так, «чтобы покупатель обратил внимание только на привлекательные характеристики финансового продукта, а риски и иные недостатки остались бы для него скрытыми» [3, с. 82].

Примеры мисселинга весьма разнообразны. Как отметила заместитель управляющего Отделением Иркутск Банка России Екатерина Моисеева, «чаще всего мисселинг происходит, когда человек приходит в банк отрыть или продлить вклад, а выходит с полисом инвестиционного страхования жизни» [4]. Трюк этой недобросовестной практики сводится к склонению клиента (через соответствующую подачу информации) к выбору потенциально более при-

¹ Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2023 и период 2024 и 2025 годов : разработаны Банком России // Вестник Банка России. 2022. № 63.

² Годовой отчет Банка России за 2020 год // Банк России : офиц. сайт. URL: http://www.cbr.ru/collection/collection/file/32268/ar_2020.pdf (дата обращения 20.12.2022).

быльного финансового инструмента, при этом одновременно и более рискового без разъяснения возможных последствий. В этой связи мисселинг максимально близок конструкции заблуждения, причем с формальной точки зрения клиенту финансовой организации практически невозможно выйти из установленных договорных отношений без потерь, как и доказать умысел сотрудников в навязывании, определении выбора. Порой финансовая организация заинтересована в продвижении конкретного инвестиционного продукта, а стимулируемые различными способами вознаграждения менеджеры просто не утруждаются разъяснительной работой.

Под видом заключения традиционного договора банковского вклада недобросовестно практикуется оформление договоров негосударственного пенсионного обеспечения, а также предложение приобретения паев инвестиционных фондов и осуществление инвестиций в ценные бумаги. Последнее стало особенно распространенным на фоне кризисных явлений, обусловленных сложившейся социально-политической обстановкой. Так, согласно проведенному Ассоциацией развития финансовой грамотности исследованию, «40 % продаж акций и облигаций совершились под видом вкладов» в первой половине 2022 г. [5].

Более того, в Международной конфедерации обществ потребителей обратили внимание на «мисселинговость» поведения крупных игроков финансового рынка, в том числе относящихся к системно значимым банкам, при реализации программ лояльности по дебетовым картам. Эксперты отнесли сюда «завышенные обещания» по кешбэку; «бонусные баллы», в начислении которых могут отказать; «стоимость обслуживания», нивелирующая выгоду от кешбэка; «ограниченное количество партнеров», влияющее на возможность реализации заявленных преимуществ [6].

На законодательном уровне противодействие описанной «информационной диспропорции» [7, с. 167] было заложено еще Законом о защите прав потребителей через установление гарантии на предоставление необходимой и достоверной информации¹. Увы, данное требование предполагает запрос и достаточную степень настойчивости со стороны самого потребителя, наличие которой также не гарантирует полного понимания специфики предлагаемого финансового продукта. В этой связи и в целях эффективной

¹ О защите прав потребителей : закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

борьбы с распространением мисселинга потребовалось специальное нормативное закрепление, фундаментом которого выступил федеральный закон от 11 июня 2021 г. № 192-ФЗ¹.

Минимальные требования о предоставлении клиентам информации о финансовом продукте исчерпывающего объема и содержания теперь могут быть установлены непосредственно Центробанком и/или соответствующей саморегулируемой организацией – в зависимости от подконтрольности финансовой структуры. Поскольку статистически наиболее часто мисселинг встречается в действиях банков (кредитных организаций) потребовалась разработка отдельного нормативного акта, причем до вступления новых правил информационным письмом Банка России² было разрешено использовать ранее утвержденные базовые стандарты в части информационной защиты интересов клиентов, например:

– управляющих («до заключения договора доверительного управления компания обязана проинформировать о том, что ее услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов»³);

– страховых организаций («информация рекламного характера не должна содержать... обращений или заявлений, которые посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести в заблуждение, в частности, в отношении условий страховых услуг, которые могут повлиять на выбор получателя страховых услуг»⁴ и др.

¹ О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации : ФЗ РФ от 11.06.2021 г. № 192-ФЗ // СЗ РФ. 2021. № 24, ч. 1. Ст. 4210.

² О применении отдельных положений Федерального закона «О банках и банковской деятельности» : информ. письмо Банка России от 14.10.2021 г. ИН-06-59/80 // СПС «КонсультантПлюс». Документ опубликован не был.

³ Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов : утв. Банком России, протокол от 23.09.2021 г. № КФНП-33 // СПС «КонсультантПлюс». Документ опубликован не был.

⁴ Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации : утв. решением Комитета финансового надзора Банка России, протокол от 09.08.2018 г. № КФНП-24 // СПС «КонсультантПлюс». Документ опубликован не был.

Указанием Банка России от 10 января 2022 г. № 6057-У¹, вступившим в силу 1 июля 2022 г., были закреплены правила продажи инвестиционных продуктов через банки: обязательным стало информирование о рисках, негарантированности дохода, незастрахованности в системе страхования вкладов, а также отграничении от договора банковского вклада (счета). Главное – информация должна быть не только формализованно изложена на бумаге в виде таблицы с возможностью фиксации факта ознакомления путем подписания каждого отдельного пункта, но и ясно озвучена.

Кроме того, развивая «антимисселинговый» вектор, Банк России через очередное информационное письмо² вынес рекомендацию страховым организациям не предлагать физическим лицам продукты с инвестиционной составляющей (инвестиционное и накопительное страхование жизни). К противодействиям недобросовестным практикам следует отнести и введение тестирования для неквалифицированных инвесторов, позволяющее отсеивать приобретателей сложных финансовых инструментов, и внесение изменений в законодательство о потребительском кредитовании в части установления периода «охлаждения» для любых дополнительных услуг (не только добровольного страхования), а также технический запрет на внесение «галочек» в графах о согласии потребителя на включение в договор указанных услуг.

Мегарегулятор для закрепления прогнозируемого правового эффекта вносимых установлений подготовил Указание³, в соответствии с которым с 26 сентября 2022 г. распространил на случаи систематического выявления недобросовестной практики мисселинга возможность применения к финансовым организациям – как кредитным, так и некредитным – принудительных мер, предусмотренных ст. 74.1 и ст. 76.8-1 федерального закона от 10 июля 2022 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)». Иными словами, вопиющие ввиду систематичности случаи могут приводить к обязанности возврата денежных средств клиенту, отмене сделке по продаже финансового продукта.

¹ Указание Банка России от 10.01.2022 г. № 6057-У // Вестник Банка России. 2022. № 25.

² Об отдельных вопросах, связанных с реализацией страховых продуктов с инвестиционной составляющей : информ. письмо Банка России от 13.01.2021 г. № ИН-01-59/2 // Вестник Банка России. 2021. № 2.

³ Указание Банка России от 31.03.2022 г. № 6113-У // Вестник Банка России. 2022. № 46.

Все вышеперечисленные изменения последнего года несомненно следует оценить позитивно. Однако приходится констатировать разрозненность значительного числа норм, посвященных противодействию анализируемому явлению. Так, на федеральном уровне законодательства по-прежнему отсутствует единообразие по вопросу раскрытия доводимой до потребителя информации: ряд актов посвящен отдельным видам деятельности на финансовом рынке, другие – отдельным финансовым продуктам. Кроме того, одновременно действуют как базовые стандарты, так и различные нормативные акты Банка России в этой части. Особенно интересно выглядят информационные письма мегарегулятора – формально не имеющие нормативной силы, но настойчиво внедряемые в бизнес-практику. Внедрение унифицированных ориентиров, выстраивание понятной и доступной прежде всего неквалифицированному потребителю нормативной базы, определение ключевых терминов – все это однозначно может способствовать формированию здоровой банковской экосистемы и повышению доверия к финансовым структурам.

Любопытно, что в тексте постановления Государственной Думы РФ по итогам рассмотрения отчета ЦБ РФ за 2021 г. содержится рекомендация «продолжать активную работу по защите прав потребителей и предотвращению мисселинга, в том числе путем внедрения новых методов контроля и надзора, развития поведенческого надзора, осуществления дистанционного контроля в постоянном режиме»¹ [10] – следует предположить новый виток правовой регламентации.

Список использованной литературы

1. Чирков А. В. О совершенствовании правового регулирования противодействия мисселингу при оказании финансовых услуг / А. В. Чирков // Предпринимательское право. – 2022. – № 2. – С. 59–67.

2. Шелищ П. Б. Права потребителя в мире финансов: что нужно знать плательщику, вкладчику, заемщику / П. Б. Шелищ, А. В. Койтов. – Москва, 2019. – Вып. 16. – 176 с.

3. Селивановский А. В. Розничный инвестор на рынке ценных бумаг: договор с брокером / А. В. Селивановский // Закон. – 2021. – № 9. – С. 67–93.

4. Кредит без страховки и допугслуг: что поможет избежать лишних трат? Интервью заместителя управляющего Отделением Иркутск Банка Рос-

¹ О годовом отчете Центрального банка Российской Федерации за 2021 год : проект постановления Государственной Думы Российской Федерации № 110596-8 : (принят 21.04.2022 г.) // Система обеспечения законодательной деятельности. URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/110596-8> (дата обращения: 20.12.2022).

сии Екатерины Моисеевой ИА «Ирсити» // Банк России : офиц. сайт. – URL: <https://www.cbr.ru/press/regevent/?id=20099> (дата обращения: 20.12.2022).

5. Каледина А. Почему эксперты видят риск распространения мисселинга в нынешней ситуации / А. Каледина // IZ.RU. – URL: <https://iz.ru/1371244/anna-kaledina/lozhnyi-protcent-40-aktcii-i-obligacii-banki-prodaiut-pod-vidom-vkladov> (дата обращения: 20.12.2022).

6. Мисселинг невыполним: правозащитники выявили недобросовестные практики банков при кешбэке // Международная конфедерация обществ потребителей. – URL: <https://konfor.ru> (дата обращения: 20.12.2022).

7. Вишневецкий А. А. Паспорт финансового продукта в контексте информационной диспропорции в банковско-клиентских отношениях / А. А. Вишневецкий // Закон. – 2021. – № 3. – С. 167–172.

Информация об авторе

Юсупова Анастасия Владимировна – старший преподаватель кафедры предпринимательского и финансового права, Институт государственного права и национальной безопасности, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Россия, e-mail: yusupova.bgu@gmail.com.

Author

Yusupova Anastasia V. – Senior Lecturer of Entrepreneurial and Financial Law Department, Baikal State University, Irkutsk, Russia, e-mail: yusupova.bgu@gmail.com.