

# Мисселинг – обратная сторона слабой финансовой грамотности

**Павел Самиев**  
генеральный директор аналитического агентства БизнесДром

---

**Мисселинг** – это НЕ мошенничество и не  
продажа некачественной финансовой  
услуги

---

**Мисселинг** - некорректная продажа продукта или услуги, либо нецелевой аудитории, либо с неправильными аргументами и объяснениями, из-за чего клиент может разочароваться и в результате предъявить претензии.

Это может быть и продажа очень хорошей услуги, но не тем, кто ее не понимает, не хочет покупать или формирование некорректных ожиданий от нее.

Проверка «Тайный покупатель» оценивает уровень удовлетворенности потребителей услугами банка или компании



---

Оценка  
телефонной  
консультации



---

Оценка  
консультации в  
офисе



---

Оценка уровня  
раскрытия  
информации на  
сайте

Негативное влияние на оценку может оказать:

1

Навязывание  
дополнительных  
услуг и кросс-  
продуктов

2

Плохая  
квалификация  
консультанта

3

Безынициативность  
консультанта

4

Неполное  
раскрытие  
информации о  
продукте

5

Долгое время  
ожидания  
консультации

- ✓ **Агрессивная продажа флагманских продуктов или продуктов, входящих в КРІ продавцов.**
- ✓ **Навязчивые кросс-продажи, например, банки продают ИСЖ активнее, чем свои депозиты.**
- ✓ **Некорректное объяснение условий продукта. Например, полисы ИСЖ банковские менеджеры часто сравнивают со вкладом, только с более высокой доходностью.**
- ✓ **Формирование необоснованных ожиданий от финансового продукта. Например, обещание гарантированной доходности по инвестиционным продуктам.**
- ✓ **Неполное описание условий продукта. Например, продать программу ИСЖ и не сказать, что при расторжении раньше срока клиент теряет доход.**

- ✓ **Некорректные ответы на вопросы о параметрах, стоимости, условиях продукта**
- ✓ **Скрытие информации о возможностях расторжения и последствиях**
- ✓ **Навязывание дополнительных услуг**
- ✓ **Подмена терминов и понятий**
- ✓ **Отсылки к параметрам, которые не являются гарантированными (доходность, условия, статистика по продукту в прошлые периоды)**
- ✓ **«запутывание» клиента терминологией (причем часто некорректно употребляемой) и лишней информацией, нерелевантной**
- ✓ **Предоставление неполной информации и отказ предоставить документы или выслать информацию на почту/иные каналы**

**По данным на 01.10.2018 в ЦБ РФ поступило**

- ✓ **около 40 000 жалоб по поводу навязывания дополнительных услуг при заключении договора в КО;**
- ✓ **свыше 40 000 жалоб на качество обслуживания в КО;**
- ✓ **около 200 заявлений об оспаривании факта заключения договора.**



- Часто считает, что его априори обманывают
- По этой же причине считает допустимым обманывать банк/страховщика/МФО
- Если не до конца понимает суть финансового продукта часто жалуется регулятору, а не пытается получить информацию от провайдера



Но! Его лояльность очень сильно растет при организации качественной информации и пост-контактах, а также возможностях льготного расторжения

- ✓ **£298 млн штрафов за мисселинг было выписано Financial Conduct Authority (FCA) в Великобритании с апреля 2013 по февраль 2016 года**
- ✓ **В Великобритании по итогам 2017 года было получено свыше 7 миллионов жалоб от потребителей финансовых услуг, из них каждая 4 относилась к кредитному страхованию жизни\***
- ✓ **По итогам 2017 года было выплачено почти £5 млрд компенсаций по жалобам на кредитное страхование жизни**
- ✓ **Почти половина жалоб, полученных во втором полугодии 2017 года, касалась вопросов консультирования, продаж**
- ✓ **Крупнейшие банки хранят на счетах резервы под выплаты компенсаций мисселинга: Barclays £1 миллиард, HSBC £269 миллионов, RBS £1 миллиард, Lloyds Banking Group £3.2 миллиарда**

*Источник: Complaints Data Analysis: 2017 H2,  
Financial Ombudsman Service*

## Европа

Внедрение законодательного регулирования Директив “О рынках финансовых инструментов” (MiFID) I и II, “Регулировании рынков финансовых инструментов” (MiFIR), которые:

- ✓ **устанавливают поведенческие требования к банкам; регулируют оплату труда сотрудников; устанавливают требования к предлагаемым финансовым продуктам и правилам раскрытия информации.**

## Индия

- ✓ **Установление IRIDA нормы удержания клиентов - лицензия агента будет отозвана, если 50% проданных полисов не возобновится;**
- ✓ **Портал IGMS (Insurance Grievance Management System) и колл-центры, через которые пострадавший клиент может передать жалобу в IRDA, если страховщик самостоятельно не может разрешить жалобу;**
- ✓ **Введение ограничений для веб-агрегаторов, которые сравнивают продукты, ограничение комиссии таким компаниям от страховых.**

## Великобритания

- ✓ **Функционирование независимых органов (например, FCA, FOS) для поддержания доверия к финансовой системе, обеспечения необходимого уровня защиты потребителей и финансовой грамотности;**
- ✓ **Создание инструментов в сети интернет, где можно оставить заявку и узнать, есть ли у потребителя кредитное страхование жизни (PPI), а также получить информацию, что это, и как действовать;**
- ✓ **Разработана национальная стратегия по повышению финансовой грамотности**
- ✓ **Постоянный мониторинг и работа с обращениями – выделение кластера проблем и разработка законодательных инициатив**

- ✓ **Стандарты по раскрытию информации (законодательные и внутренние)**
- ✓ **Запись процесса продажи, разбор ошибок**
- ✓ **Внешний и внутренний аудит продаж**
- ✓ **Регулярное проведение проверок «тайными покупателями»**
- ✓ **Схематичные памятки с условиями продукта**

- ✓ **Пост-обзвон первичных потребителей финансовых продуктов**
- ✓ **Информирование о «периоде охлаждения»**
- ✓ **Массовое информирование россиян об условиях продуктов – в СМИ, на мероприятиях, на форумах**
- ✓ **Общая работа над повышением финансовой грамотности – лекции, семинары для желающих, уроки в учебных заведениях**



## «ЗНАК КАЧЕСТВА»

Оценка уровня качества клиентского сервиса организаций из различных отраслей.

Оценка учитывает: обеспечение защиты прав потребителей, корректность продаж, раскрытие информации

