



Проблемы в ассортименте

Какие права потребителей
финансовых услуг сегодня
особенно нуждаются в защите

Текст: Дмитрий Янин,
председатель Правления Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП)

В рамках Проекта КонфОП регулярно проводит независимый мониторинг финансовых услуг, чтобы идентифицировать проблемы, с которыми могут столкнуться потребители. Банки, страховые компании и микрофинансовые организации прибегают к различным уловкам, чтобы заработать на клиенте, продать ему ненужный или даже вредный продукт. Выделим основные темы, которые находятся в фокусе внимания КонфОП как организации, которая занимается защитой прав потребителей. В последующих статьях мы остановимся на них подробнее.

Осторожно, вклад

Из всех сберегательных продуктов вкладов люди доверяют больше всего. По данным ВЦИОМ, 46% россиян считают вклад наиболее оптимальным способом сбережений. Единственным риском до определённой поры была потеря банком лицензии. Но и в этом случае вкладчикам гарантирован возврат средств в сумме до 1,4 млн рублей по системе страхования вкладов. Эта система — лучшая инициатива властей за последние 20 лет на рынке финансовых услуг: защищая интересы вкладчика, она защищает и банки от паники клиентов, возможной во время кризиса.

Несколько лет назад банки увлеклись продажей «гибридных продуктов», предлагая потребителям открыть вклад по более высокой ставке при условии одновременного приобретения полиса инвестиционного или накопительного страхования жизни (ИСЖ, НСЖ). Нам известны случаи, когда клиенты, приходя в офис банка продлить депозит, под влиянием уговоров менеджеров переводили свои средства в программы ИСЖ, не понимая всех рисков.

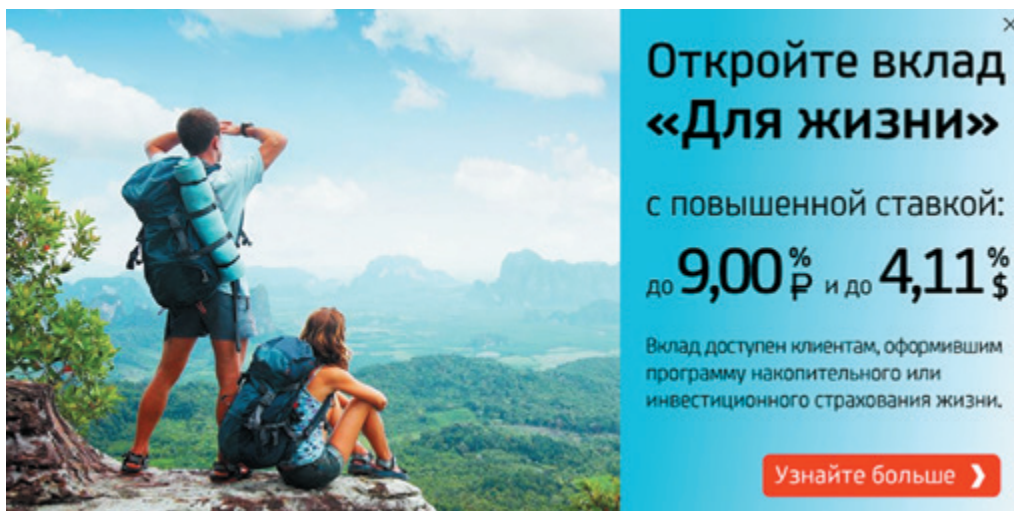
При этом менеджеры не всегда предупреждают о том, что средства, вложенные в страховые программы, не подпадают под действие системы страхования вкладов. Кроме того, потребитель не может забрать всю сумму раньше определённого договором срока, который составляет обычно 3–5 лет. Отметим также, что, вопреки заверениям банковских служащих, эти программы демонстрируют очень низкую доходность. По информации Банка России,

прибыль по трёхлетним договорам ИСЖ, которые завершились в 2017–2018 годах, составила чуть больше 3% годовых, а по пятилетним — 2,4%, что ниже инфляции. Банки, можно сказать, бесплатно использовали деньги клиентов, на что вкладчики явно не рассчитывали.

Кредитные организации — лидеры по продаже страховых продуктов. По данным ЦБ, за I квартал 2019 года через банковский канал продаж было получено 87,6% совокупных взносов по страхованию жизни. Банки активно продают страховые продукты, потому что получают за это комиссию от страховщиков. Её размер за год вырос на 8,5 процентных пункта (до 29,5%). При этом число жалоб потребителей в Банк России на ИСЖ тоже увеличилось — в два раза.

Гибридные банковские продукты — программы ИСЖ и НСЖ — не подпадают под действие системы страхования вкладов, о чём менеджеры банков нередко «забывают» предупредить своих клиентов

С 1 апреля 2019 года Банк России изменил правила продажи полисов инвестиционного страхования жизни. Теперь продавцы должны раскрывать ключевую информацию о продукте в виде таблицы, сообщая потребителям о размере страховой выплаты, порядке расчёта дохода и о том, что прибыль в прошлом не гарантирует таких же показателей в будущем, о выкупной сумме и так далее.



Откройте вклад
«Для жизни»
с повышенной ставкой:
до 9,00%^Р и до 4,11%^{\$}
Вклад доступен клиентам, оформившим программу накопительного или инвестиционного страхования жизни.
Узнайте больше >

Пример того, как «гибридные продукты» банка маскируются под вклады (дата скриншота: 26.07.2019)

Однако некорректное информирование потребителей о страховых продуктах осталось. Например, на сайтах банков «гибридные продукты» по-прежнему позиционируются как вклады, что создаёт у людей иллюзию распространения на них системы страхования вкладов, а также возможности забрать эти деньги в полном объёме в любое время.

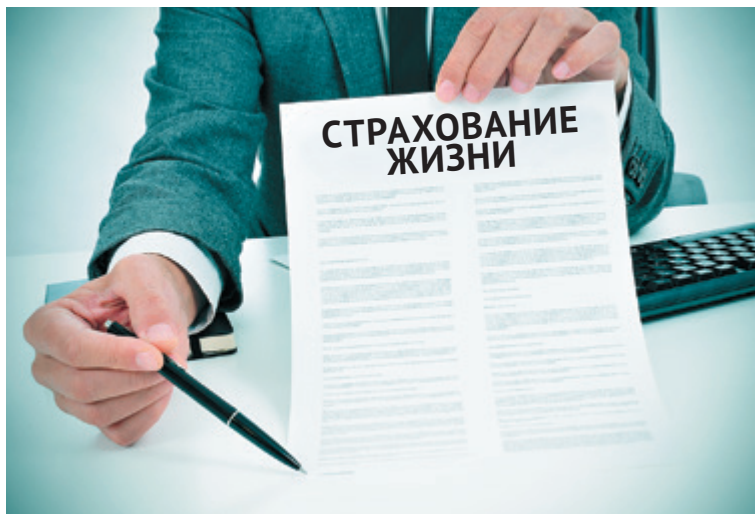
Страховка поневоле

Область страхования является довольно проблемной с точки зрения защиты прав потребителей. В первую очередь это касается страхования жизни заёмщиков. По данным Банка России, за I квартал 2019 года темпы прироста взносов по страхованию жизни заёмщиков составили 86,3%. Столь значительный рост взносов объясняется увеличением объёмов потребкредитования и заинтересованностью банков в таких продажах из-за комиссий, которые им платят страховщики (о чём мы писали выше).

Мониторинг КонфОП «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке страховых услуг в России» (июнь–ноябрь 2018 года) показал, что проблема навязывания страховок остаётся крайне актуальной. Напомним, что в российском законодательстве нет регулирования страхования заёмщиков как отдельного вида страхования. В то же время продукт, который приобретается как «довесок» к кредиту, весьма сложен для понимания потребителями.

Известна практика предоставления кредита по сниженной ставке, если заёмщик оформляет страховку. Нужно отметить, что страховка часто включается в тело кредита; соответственно, на неё начисляются проценты. При этом многие банки не разрешают клиентам приобретать страховой полис на собственные средства. Приобрести его можно в ограниченном круге компаний, рекомендованных банком (часто в одной).

Кроме того, зачастую с заёмщиком заключается не индивидуальный договор страхования, а коллективный. Присоединение к программе коллективного страхования лишает потребителей возможности внести в договор изменения сообразно своим потребностям или отказаться от страховки в течение 14 дней с момента покупки. Выгодоприобретателем по таким договорам является кредитор.



Область страхования является довольно проблемной с точки зрения защиты прав потребителей. В первую очередь это касается «принудительного» страхования жизни заёмщиков

Мониторинг также выявил, что правила страхования содержат положения, которые ущемляют права социально незащищённых групп населения: ВИЧ-инфицированных, людей с онкологическими заболеваниями, инвалидов. Они не могут рассчитывать на выплаты при наступлении страхового случая, или им вовсе отказывают в страховании.

Опасный микрозаём

Проблема закрепитованности населения уже несколько лет находится в фокусе внимания КонфОП. Основным фактором риска является выдача кредитов и займов, а в особенности «займов до зарплаты» (коротких, под крайне высокий процент), без должной проверки платёжеспособности заёмщика. Мониторинг КонфОП, проведённый в январе–мае 2018 года, показал, что микрофинансовые организации (МФО) готовы выдавать займы безработным и пенсионерам. Кроме того, многие МФО не предоставляли информации о годовых процентных ставках и не консультировали потребителей об уровнях переплаты.

Во многих странах регулятор ограничивает предельный размер ставки по займам — например, в размере 100% годовых (Казахстан) либо 0,8% в день (Великобрита-

ния). Ряд юрисдикций (Австралия, некоторые штаты США) запрещает выдачу второго займа клиенту с просроченной задолженностью.

К сожалению, Банк России не стремится эффективно регулировать проявления ростовщичества: в его реестре находится более 2 000 компаний, получивших разрешение на выдачу займов под высочайший процент и пользующихся преференциями регулятора. Например, МФО не обязаны запрашивать кредитную историю заёмщика, если заём не превышает сумму в 10 000 рублей. Очевидно, что без информации от кредитного бюро кредитор невозможно оценить текущий уровень долговой нагрузки, понять, насколько заём подходит для заёмщика с учётом его финансового положения. Отметим, что такая оценка обязательна для всех МФО, работающих в США и Великобритании.

С июля 2019 года регулятор «ограничил» максимальную ставку по займу до 365% годовых. Но это ограничение не коснулось займов до 10 000 рублей, целевая аудитория которых — самые бедные граждане. Им Банк России разрешил выдавать займы под 730% годовых. Отметим, что средний размер микрозайма в I квартале 2019 года составил 7,7 тыс. рублей, по данным НБКИ. За тот же период доля «займов до зарплаты», как отмечает Банк России, выросла в общем объёме выданных физлицам микрозаймов с 46 до 51%. Неэффективность регуляторных ограничений ростовщичества в период с 2012-го по I квартал 2019 года подтверждается тем, что рынок ростовщичества не падает, а растёт.

Ещё один тревожный тренд — рост рынка онлайн-микрозаймов: стремясь увеличить число заёмщиков под ростовщический процент, всё больше МФО предлагают возможность взять заём, не приходя в офис компании.

Поздравляю: вы банкрот

Степень серьёзности проблемы закредитованности россиян очевидна не только защитникам прав потребителей. В этих условиях доступная процедура банкротства физических лиц — обязательный компонент её решения. Преимущества процедуры банкротства для должников неоспоримы, для многих людей это единственный способ освободиться от задолженности. По закону банкрота не могут оставить ни с чем: есть определённый перечень имущества,

на которое нельзя обратить взыскание. Это единственное жильё заёмщика, предметы домашней обстановки, одежда, вещи, необходимые для профессиональных занятий должника, и т. д. Сразу после подачи заявления о банкротстве на долг перестают начисляться штрафы и пени, а после окончания процедуры долги списываются с заёмщика в полном объёме.

Закон «О несостоятельности (банкротстве)» в части физических лиц действует уже несколько лет. Однако воспользовалось им в лучшем случае чуть больше 10% неплатёжеспособных должников. Освободиться от долгов и начать финансовую жизнь с чистого листа людям мешает высокая стоимость этой процедуры.

Закон «О несостоятельности (банкротстве)» в части физических лиц действует уже несколько лет. Однако воспользовалось им в лучшем случае чуть больше 10% неплатёжеспособных должников

Чтобы стать банкротом, потребитель должен оплатить услуги финансового управляющего (25 000 рублей), две публикации сведений о банкротстве в газете «Коммерсантъ» (около 10 000 каждая), госпошлину при подаче заявления в суд (300). Очевидно, что 50 000 рублей и более за процедуру банкротства для закредитованного заёмщика — это огромные деньги.

Сейчас рассматривается вопрос об упрощённом банкротстве для заёмщиков с долгом от 50 тыс. до 700 тыс. рублей. Считаем, что принятие такого решения может изменить ситуацию с закредитованностью населения и поможет заёмщикам выйти из долговой кабалы.

Одно лишь перечисление проблемных областей подтверждает, что регулирование финансовых продуктов и услуг, отношение бизнеса к потребителям, защита прав потребителей финансовых услуг в целом — чрезвычайно благодатная почва для журналистских расследований и увлекательных лонгридов. Зная целевую аудиторию журнала «Дружи с финансами», уверен, что скоро их можно будет увидеть и прочитать. А мы, в свою очередь, продолжим выявлять острые проблемы потребителей и добиваться их решения. 🚀