

*Дмитрий Янин,  
председатель правления  
Международной конфедерации  
обществ потребителей (КонфОП)*



# Продукт умолчания

О чём недоговаривают банки,  
предлагая потребителям  
сберегательные продукты

КонфОП провела мониторинг рынка сберегательных услуг и выяснила, что потребители до сих пор сталкиваются с проблемой навязывания инвестиционных продуктов, не могут получить полную информацию о вкладах и других сберегательных продуктах ни на сайтах, ни в офисах банков.

**В** конце октября мы презентовали результаты очередной волны независимого мониторинга «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке сберегательных услуг в России». Исследование проводилось в рамках Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня фи-

нансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». В этот раз мы анализировали предложения банков по вкладам и инвестиционным продуктам (ИСЖ, ИИС и пр.). «Тайные покупатели» посещали банки в двадцати регионах России в марте 2019 года, их сайты изучались в апреле.

На первый взгляд сберегательные продукты представляются менее интересной и острой темой, чем, например, микрозаймы и кредиты. Однако мы выяснили, что количество «ловушек», которые расставили потребителям различные финансовые организации, здесь не намного меньше. В условиях, когда реальные располагаемые доходы сокращаются пятый год подряд (как утверждает Росстат), а более половины россиян ожидают снижения доходов и задержек зарплат (НАФИ), предоставление безопасных, простых и понятных сберегательных услуг становится важной задачей для финансовых организаций.

### Сложный инвестпродукт вместо надёжного вклада

Сотрудники отделений банков при обращении «тайных покупателей» с запросом на сбережение средств нередко предлагали им гибридные инвестиционные продукты, а не вклады. Депозиты, хорошо защищённые государственной системой страхования вкладов, с точки зрения банков являются гораздо менее интересным продуктом, чем инвестиционное или накопительное страхование жизни, где не всегда нужно будет выплачивать клиентам дополнительные деньги, зато возможны хорошие комиссионные от страховых компаний.

Наши «тайные покупатели» шли в банки с запросом на сохранение сбережений, без конкретизации. Их задачей было выяснить, что предложат им сотрудники отделений банков — традиционные депозиты, гибридные вклады или иные инвестиционные продукты. В 8 из 27 банков менеджеры предлагали вклад на более выгодных условиях при оформлении инвестиционных продуктов — инвестиционного страхования жизни (ИСЖ), индивидуального инвестиционного счёта (ИИС), накопительного страхования жизни (НСЖ) и пр. В 13 из 27 банков инвестиционные продукты предлагались в качестве полной замены вкладу. Самым популярным продуктом на замену вкладу стало ИСЖ (9 из 13). Аргумент о том, что ИСЖ выгоднее, чем вклады, несостоятелен: по данным Банка России за 2018 год, средняя доходность по завершившимся трёхлетним договорам ИСЖ составила лишь 3,3% годовых, по пятилетним — 2,4%. Что касается ставок по вкладам, то по состоя-

# 28%

## банков

*не публикуют информацию о страховании вкладов АСВ на первой странице разделов «Вклады/Сбережения»*

нию на декабрь того же года этот показатель находился в диапазоне от 4,70 до 6,87% — в зависимости от срока размещения средств.

Важный результат мониторинга: сотрудники отделений большинства банков вообще не предупреждали потребителей о рисках вложения средств в гибридные инвестиционные продукты. Между тем перечень рисков весьма внушителен: нет гарантии доходности; нет гарантии сохранности средств (не подлежит государственному страхованию); нет возможности досрочного расторжения договора без потери части денежных средств. На записях разговоров менеджеров с нашими исследователями мы услышали вводящие в заблуждение, а иногда и откровенно лживые заявления: «ИСЖ не имеет рисков, поскольку всё застраховано крупной страховой компанией», «По сути, индивидуальный инвестиционный счёт — это как вклад, только лучше!», «Средства застрахованы, так как размещены в государственные бумаги».

**Количество «ловушек», которые расставили потребителям различные финансовые организации, предлагая сберегательные продукты, не намного меньше, чем в случае с микрозаймами и кредитами**

Отмечу, что мониторинг проводился до вступления в силу Указания Банка России «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика». Согласно ему, с 1 апреля 2019 года при продаже полисов страхования жизни страховщики и их агенты обя-

заны информировать потребителей об основных рисках страхового продукта и существенных условиях договора.

В частности, продавцы обязаны сообщать клиентам о следующем:

- порядок расчёта инвестиционного дохода;
- отсутствие гарантий получения инвестиционного дохода;
- порядок возврата денежных средств при расторжении договора страхования;
- отсутствие гарантий со стороны системы страхования вкладов по отношению к договорам страхования жизни;
- сумма вложенных клиентом средств, которая будет инвестироваться, и часть вложений, которая будет направлена на покрытие расходов страховой организации и выплату комиссии посреднику.

Этот перечень обязательной информации прост и понятен; в условиях честного обращения банков с потребителями он бы не понадобился. Но, как мы видим из результатов мониторинга, без указаний регулятора банки позволяют себе умалчивать о наиболее значимых характеристиках предлагаемого продукта.

### Тишина на сайтах банков

Исследуя сайты банков, мы в первую очередь обращали внимание на две проблемные области: информирование о минимальной гарантированной ставке по вкладам и информирование о предельном размере сбережений, подпадающем под действие системы страхования вкладов.

23 января 2019 года Банк России направил банкам информационное письмо, в котором рекомендовал указывать значение минимальной гарантированной ставки при заключении договора банковского вклада с физическими лицами (в том числе с индивидуальными предпринимателями). В документе также было отмечено, что эти сведения сотрудникам банка следует раскрывать и при проведении консультации с вкладчиком, и во всех информационных материалах. По нашим данным, 84% исследованных банков ставят в основной раздел сайта про сберегательные продукты информацию о максимальной ставке, а не минимальной гарантированной. При этом максимальная ставка зачастую предлагается при открытии гибридного вклада, о чём потребитель может узнать не сразу.

Вклады физических лиц в размере до 1,4 млн руб. подпадают под действие системы страхования вкладов, и информация об этом должна присутствовать на сайтах банков. Согласно статье 6 закона «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (177-ФЗ от 23.12.2003), банки обязаны предоставлять вкладчикам информацию о своём участии в системе страхования вкладов

**Аргумент о том, что ИСЖ выгоднее вкладов, несостоятелен: средняя доходность по договорам ИСЖ в 2018 году составила 3,3% годовых, в то время как ставки по вкладам находились в диапазоне от 4,70 до 6,87%**

на сайте. Однако почти треть исследованных КонфОП банков этого не сделала. Предельную сумму застрахованных сбережений – 1,4 млн рублей – на своём сайте не указал ни один из исследованных банков.

### Как получить полную информацию

Традиционно ответы на этот сложный вопрос мы ищем в плоскости закона и регулирования. Для того чтобы потребителям без дополнительных вопросов давали полную информацию о сути и рисках инвестиционных продуктов, необходимо в первую очередь усилить контроль исполнения упомянутого выше Указания Банка России. Если банки продолжают умалчивать о том, что доход по инвестиционным продуктам не гарантирован, а средства не подпадают под действие системы страхования вкладов, необходимо усилить регулирование и ужесточить ответственность.

Более активный контроль со стороны регулятора требуется и по вопросу информирования о максимальной сумме вкладов, застрахованной в Агентстве страхования вкладов.

Результаты мониторинга сайтов показывают, что информационного письма Банка России недостаточно, чтобы финансовые организации начали указывать минимальную гарантированную ставку по вкладам на сайтах. Очевидно, что эта рекомендация должна превратиться в требование, закреплённое нормативно. 📢