

# ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: СТАНОВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ В СТРАХОВАНИИ

Т.В. Пирогова

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Москва, Россия

М.А. Селиванова

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Москва, Россия

*В статье рассмотрены вопросы возникновения и развития поведенческого надзора в России, проведен анализ статистических данных, поступивших в Банк России жалоб (обращений) от потребителей финансовых и страховых услуг, раскрывается проблема мисселинга и дается ее количественная оценка, приводятся меры мегарегулятора, направленные на расширение доступности финансовых услуг.*

**Ключевые слова:** поведенческий надзор, мисселинг, жалобы потребителей страховых услуг, обращения (жалобы) потребителей финансовых услуг.

Относительно новым видом надзора за участниками различных сегментов финансового рынка является поведенческий надзор<sup>1</sup>, о необходимости которого Банком России было заявлено еще в 2016 г. В Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации<sup>2</sup> на период 2016–2018 годов, одобренных Советом директоров Банка России 26 мая 2016 г., было указано следующее: «С целью предоставления гражданам и участникам финансового рынка вне зависимости от их местоположения равных возможностей по доступу к финансовым услугам, включая платежные услуги, планируется дальнейшее развитие электронных средств платежа, электронных технологий в практике продаж и предоставления финансовых продуктов и услуг. Одним из основных препятствий развития электронного взаимодействия является *психологический или поведенческий барьер*, обусловленный во многом неосведомленностью граждан или недостатком у них информации о возможности использования безбумажных способов совершения тех или иных финансовых операций, а также недоверие к новым формам взаимодействия. Для преодоления данного барьера необходимо повышение удобства работы, уровня доверия и психологического комфорта граждан при использовании электронных способов взаимодействия

с финансовыми организациями, в частности посредством обучения использованию электронных финансовых услуг, а также предоставление потребителям более выгодных условий при использовании электронных форм взаимодействия».

Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019–2021 годов раскрывают сущность поведенческого надзора, как процедуру контроля за поведенческими моделями участников финансового рынка, сфокусированную на процессе взаимодействия поставщиков и потребителей финансовых услуг [1].

Банк России в 2017 г. стал членом Международной организации по защите прав потребителей финансовых услуг, включающей в свой состав надзорные органы 24 стран (Австралия, Япония, Корея, Китай, Индонезия, Канада, Перу, Бразилия, Саудовская Аравия, Нидерланды, Норвегия, Франция, Германия, Люксембург, Италия, Ирландия, Испания, Португалия, Великобритания, Ангола, Нигерия, Маврикий, ЮАР, Россия) и шесть международных организаций (Европейская Комиссия, Организация экономического сотрудничества и развития, Консультативная группа по оказанию помощи малоимущим, Всемирный банк, Международная ассоциация органов страхового надзора, Всемирная организация потребителей).

<sup>1</sup> Поведенческий надзор – это процедура контроля Банка России за поведенческими моделями участников рынка с фокусом на процесс взаимодействия поставщиков и потребителей финансовых услуг.

<sup>2</sup> Разработка Основных направлений развития финансового рынка один раз в три года предусмотрена Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)». Реализация Основных направлений осуществляется Банком России во взаимодействии с Правительством Российской Федерации. Публикуя Основные направления, Банк России стремится обеспечить предсказуемость, понятность и информационную прозрачность своей деятельности. Сообщая рынку о своих планах, Банк России подтверждает готовность работать со всеми заинтересованными сторонами и рассчитывает объединить усилия для реализации инициатив.

К общим чертам развития финансового рынка в РФ и за рубежом можно отнести:

- появление большого числа новых продуктов;
- внедрение новых форматов предоставления финансовых услуг/продуктов;
- устранение государственных границ при приобретении и оказании финансовых услуг;
- изменение каналов продаж финансовых услуг и продуктов за счет применения современных информационных и цифровых технологий.

В условиях глобализации мирового финансового рынка и расширения доступа финансовых услуг появляются и возрастают новые риски, связанные с нарушением прав потребителей этих услуг. Следовательно, регулятор финансового рынка призван выявлять и пресекать подобные нарушения и недобросовестные практики. В этой связи Банк России вынужден перманентно совершенствовать инструментарий надзора, как за внутренними процессами финансовых организаций, так и за их взаимоотношениями с потребителями. Последние находятся в фокусе поведенческого надзора.

Центральный банк подвергает анализу практику продажи финансовых услуг, корректность и полноту предоставляемой информации перед заключением договора с потребителем, содержание договора и его соответствие законодательству, соблюдение прав и исполнение обязательств различных сторон. Благодаря поведенческому надзору становится возможным восстановить нарушенные права потребителей услуг и устранить причины обращений (жалоб) граждан. При выявлении недобросовестных практик, как правило, возникающих из-за отсутствия каких-либо норм

в законе или обхода запретов, регулятор публикует рекомендации для всего рынка. Поведенческий надзор осуществляется в том числе для противодействия мисселингу<sup>3</sup>, который предполагает навязывание дополнительных услуг при покупке кредитных, страховых, иных финансовых продуктов, нарушения при взыскании просроченной задолженности, дезинформирование потребителя перед заключением договора и другие недобросовестные действия.

Цели поведенческого надзора Банка России показаны на рисунке 1.

Поведенческий надзор Банка России, включающий реактивную (работа с обращениями, жалобами) и проактивную (установление и соблюдение правил, условий продажи финансовых услуг) компоненты, с каждым годом совершенствуется, при анализе данных наблюдаются изменения в работе с жалобами, повышается оперативность принятия решений по претензиям, которая была достигнута за счет централизации работы с обращениями граждан.

Планирование поведенческого надзора теперь опирается на аналитические данные по жалобам и проблемам, с которыми сталкиваются потребители финансовых услуг. В то же время, необходимо отметить расширение каналов связи регулятора с гражданами – потребителями финансовых услуг, создание удобных электронных консультаций и т.п. Реальные результаты поведенческого надзора включают восстановление нарушенных прав конкретных граждан (корректировка кредитных историй, возвращение денежных средств, пересмотр коэффициента «бонус-малус» и т.д.), устранение выявленных проблем в деятельности субъектов финансового рынка, в том числе страховых компаний.

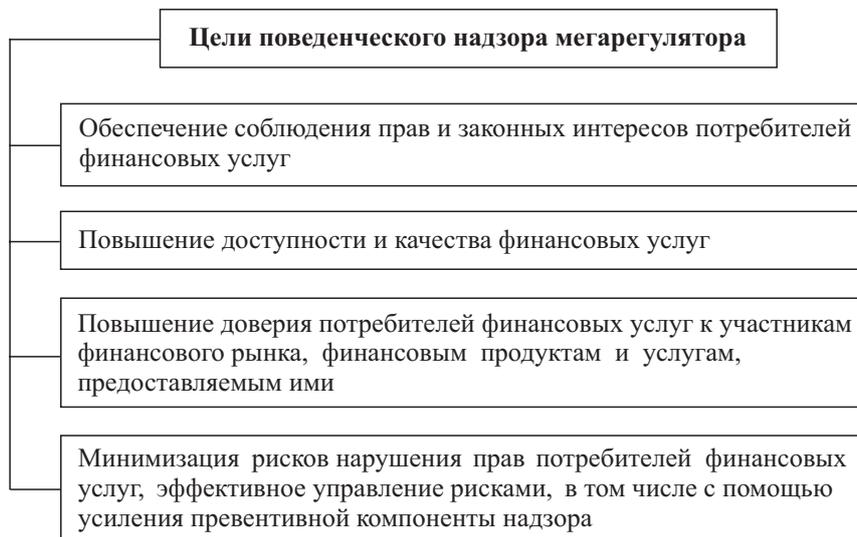


Рис. 1. Цели поведенческого надзора Банка России

<sup>3</sup> Термин «мисселинг» (от англ. – 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 / Банк России. Защита прав потребителей финансовых услуг. Виды недобросовестного поведения участников финансового рынка. URL: [https://cbr.ru/protection\\_rights/np/](https://cbr.ru/protection_rights/np/) (дата обращения: 21.06.2022).

Превентивный поведенческий надзор в целях выявления, обсуждения и поиска решения проблем предусматривает и тесное взаимодействие с саморегулируемыми организациями, ассоциациями и профессиональными сообществами в различных секторах финансового рынка.

Общим трендом развития контрольно-надзорной деятельности в РФ, который соответствует и зарубежным практикам, является внедрение риск-ориентированного подхода, предполагающего уменьшение числа и интенсивности надзорных мероприятий в сферах деятельности финансовых организаций с наименьшим риском нарушений, и концентрацию усилий на наиболее проблемных направлениях.

Для обработки поступающих в Банк России обращений уже более пяти лет реализуется принцип «единого окна», то есть на практике функционирует единый коммуникационный центр на базе Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Вне зависимости от региона, работа с поступившими обращениями (жалобами) осуществляется с применением единой методологии и максимально оперативно.

Как отмечается в публикации М. Мамуты, руководителя службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности, размещенной в ИПС «КонсультантПлюс» еще в конце 2019 г., «рост жалоб потребителей на продажу банками-агентами полисов инвестиционного страхования жизни (ИСЖ) вместо вкладов, был зафиксирован регулятором в 2018 году и потребовал принятия ряда серьезных мер. Граждане, в частности, жаловались на то, что результаты их инвестирования значительно отличались от тех, которые обещал при заключении договора ИСЖ менеджер кредитной организации, выступающей представителем страховщика. При этом мало кто из потребителей был проинформирован об особенностях и рисках приобретенного продукта. За 9 месяцев 2019 года в Банк России поступило 2,7 тысячи жалоб на мисселинг при реализации финансовых продуктов. На некорректные продажи ИСЖ пришлось около 1,2 тысячи жалоб или 44 %. При этом в III квартале 2019 года количество жалоб на мисселинг в целом сократилось на 20,2 % относительно II квартала 2019 года, что подтвердило наметившийся в мае-июне 2019 года тренд на снижение жалоб по этой теме... Снижение числа жалоб является результатом проводимой в 2018 и 2019 годах комплексной работы Банка России, участников рынка и Всероссийского союза страховщиков по реализации системных мер, способствующих снижению уровня недобросовестных продаж и повышению удовлетворенности потребителей качеством услуг». Этому также способствова-

ло вступившее с 1 апреля 2019 года в силу Указание Банка России № 5055-У<sup>4</sup>, регламентирующее порядок и условия заключения договоров страхования жизни. Принятый Всероссийским союзом страховщиков «Внутренний стандарт по взаимодействию с клиентами по договорам ИСЖ и договорам страхования от несчастных случаев и болезней» «также является частью "пакета" внедренных в 2019 году документов, направленных на противодействие недобросовестным продажам финансовых продуктов и инструментов» [2].

Необходимость защиты и обеспечения прав потребителей страховой услуги обусловлена рядом факторов, среди которых есть общие для потребителей во всех отраслях экономики, но есть и специфические для страхового дела, которые усугубляются тем, что страхователь является слабой стороной договора [3].

Анализ научной литературы показал, что большинство воспринимает страховую деятельность больше, как работу с финансовыми потоками, а не как работу с конкретными юридическими и физическими лицами-страхователями. Невнимание к страхователям, особенно гражданам, неизбежно приводит к недоверию к страховым компаниям, провоцирует множество жалоб. В практике страхового бизнеса существует информационная асимметрия, то есть неумение и нежелание страховщика досконально разъяснять суть и условия договора/страхового полиса. Страхователь должен хорошо понимать границы ответственности страховщика, чтобы не было разочарования. В настоящее время неподготовленность страхователя – одна из причин, тормозящих развитие страхования [4].

Динамика последних лет говорит о том, что число жалоб, поступающих регулятору, остается высоким, демонстрируя при этом тенденцию к снижению. В 2020 году рост обращений был обусловлен пандемией и введением ограничительных мер. Это объясняется, прежде всего, развитием каналов связи регулятора с потребителями финансовых услуг, упрощением процедуры подачи жалобы, а также реализацией Стратегии<sup>5</sup> и Программ повышения финансовой грамотности населения, в том числе программ повышения финансовой грамотности граждан старшего поколения, реализуемых в соответствии со Стратегией действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года<sup>6</sup>.

В то же время рост жалоб можно объяснить расширением ассортимента финансовых услуг, повышением их доступности, а также активностью потребителя по защите своих прав, как участника финансового рынка. Динамика соответствующих показателей представлена на рисунке 2.

<sup>4</sup> Указание Банка России от 11 января 2019 г. № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренды, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика».

<sup>5</sup> Распоряжение Правительства РФ от 25 сентября 2017 г. № 2039-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы».

<sup>6</sup> Утв. распоряжением Правительства РФ от 5 февраля 2016 № 164-р.



Рис. 2. Динамика поступивших в Банк России обращений от потребителей финансовых услуг в 2018–2020 гг., тыс. ед.<sup>7</sup>

Согласно отчетов по работе с обращениями, Банком России в 2019 г. было получено более 246 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг, что на 2,8 % меньше, чем в 2018 г. Следует отметить, что для полноты отражения ситуации в части поведенческого надзора в 2019 г. методика по учету числа была уточнена (в частности, было принято во внимание, что одно обращение может вбирать претензии к разным поднадзорным организациям, то есть новый подход позволил учитывать такую ситуацию). В целях обеспечения сопоставимости ежегодных показателей, сведения о количестве поступивших регулятору жалоб за 2018 г. были скорректированы по новой методике. Согласно ранее действовавшей методике темп снижения количества жалоб был бы более существенным – почти на 5,4 % (230 тыс. в 2019 г. против 244 тыс. в 2018 г.). В 2020 г. в Банк России поступило обращений почти на 13 % больше, чем в предыдущем, абсолютный прирост составил почти 31,5 тыс. жалоб. Как отмечено в отчетах Банка России, положительная динамика обращений связана с пандемией коронавирусной инфекции и ограничительными мерами. В целом, в рамках единой методики прирост жалоб в 2020 г. к уровню 2018 г. составил 9,6 % или почти 25 тыс. обращений.

За трехлетний период неизменным лидером по числу жалоб в 2018, 2019, 2020 годах являются кредитные организации с удельным весом 56,1 %, 57,4 %, 68,8 %, соответственно. Аналогичный показатель по некредитным финансовым организациям (НФО) и участникам корпоративных отношений, в составе которого отражены жалобы на субъектов страхового рынка, составил 38,7 % в 2018 г., 33,2 % – в 2019 г. и 24,7 % – в 2020 г. В 2019 г. отмечается поступление более 141,5 тыс. жалоб в отношении кредитных организаций, где наибольшую популярность имеют вопросы потребительского кредитования – 39,2 %, что немного ниже уровня 2018 г. Число жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в 2019 г. составило почти 82 тыс., что существенно (почти на 17 %) ниже 2018 г. В основном это произошло за счет резкого (на 34,0 %) снижения количества обращений в отношении субъектов страхового дела. Удельный вес данного показателя в общем числе жалоб на НФО и участников корпоративных отношений составил около 51 % или 41,6 тыс., что гораздо меньше, чем в 2018 г. Традиционно почти 80 % всех жалоб в отношении субъектов страхового дела пришлось на ОСАГО. Количество в абсолютном выражении составило более 33 тыс. Ключевой причиной в сегменте ОСАГО является применение коэф-

<sup>7</sup> Составлено авторами на основе данных следующих отчетов Банка России по работе с обращениями: Отчет по работе с жалобами (январь – декабрь 2019 года) / Банк России. Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Презентация PowerPoint (cbr.ru). URL: [https://cbr.ru/collection/collection/file/27316/2019\\_4.pdf](https://cbr.ru/collection/collection/file/27316/2019_4.pdf); Отчет по работе с обращениями (январь – декабрь 2020 года) / Банк России. Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Презентация PowerPoint (cbr.ru). URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020_4.pdf); Отчет по работе с обращениями (январь – март 2021 года) / Банк России. Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. URL: Презентация PowerPoint (cbr.ru). URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021_4.pdf).

фициента «бонус-малус» (КБМ)<sup>8</sup> – около 54 % (около 18 тыс. жалоб).

В отношении кредитных организаций число жалоб за 2020 г. составило более 191 тысячи. Наибольший вес среди обращений занимают вопросы потребительского кредитования – около 41 %. Число обращений на НФО и участников корпоративных отношений в 2020 г. превзошло 68,5 тыс., но оказалось ниже показателя 2019 г. на 21 %. В первую очередь, это объясняется сокращением почти на 23 % показателя обращений в отношении субъектов страхового дела, их доля составила менее 47 % или 32,1 тыс. В структуре обращений страховой направленности наибольший вес занимают жалобы на ОСАГО – 78,4 %. Их число в 2020 г. уменьшилось по сравнению с 2019 г. на 24 %, достигнув 25,2 тыс. По-прежнему основной проблемой в части ОСАГО являются претензии к применению коэффициента «бонус-малус» (КБМ) – более 55 % (около 14 тыс. обращений).

Прирост жалоб на субъекты страхового дела по сравнению с январем – мартом 2020 г. составил 4 % – всего 8,5 тыс. Из них вопросы, связанные с ОСАГО, – 76,5 %. Наглядно динамика показателей обращений к мегарегулятору по вопросам страхования отражена в таблице 1.

Как свидетельствуют данные таблицы 1, наблюдается отрицательная тенденция поступления жалоб от потребителей страховых услуг: сокращение за трехлетний период составило, примерно, в 2 раза, как в абсолютном (32,1 тыс. обращений в 2020 г. против 63,1 тыс. – в 2018 г.), так и в относительном выражении (темп изменения в 2020 г. около 51 % к уровню 2018 г.).

Структурные сдвиги распределения жалоб, поступивших в Банк России, от потребителей финансовых услуг за трехлетний период отражены в таблице 2, на рисунках 3–5. Очевидно, что существенные изменения коснулись первых двух позиций в списке адресатов жалоб: нарастание абсолютного числа обращений в отношении кредитных организаций при одновременном снижении претензий к страховым компаниям.

Анализ показал, что среди обращений в части страховой защиты преобладают претензии по вопросам ОСАГО (в среднем, около 80 %), вторую позицию занимают обращения по вопросам страхования от несчастных случаев и болезней (включая страхование граждан, выезжающих за рубеж) – резкий рост (с 2,7 % в 2018 г. до 7,4 % в 2020 г.), скорее всего, связан с пандемией коронавирусной инфекции COVID-19.

Таблица 1

#### Динамика поступивших в Банк России жалоб в отношении субъектов страхового рынка в 2018–2021 гг.

Наименование	2018 г.	2019 г.	2020 г.	1 кв. 2021 г. (справочно)	Темп изменения, %			
					2019 г./ 2018 г.	2020 г./ 2019 г.	2020 г./ 2018 г.	1 кв. 2021 г. / 1 кв. 2020 г.
Жалобы от потребителей страховых услуг, тыс. ед.	63,1	41,6	32,1	8,5	65,93	77,16	50,87	104,00

Источник: Отчеты Банка России по работе с жалобами и обращениями за январь-декабрь 2019 г., январь-декабрь 2020 г., январь-декабрь 2021 (см. выше в постраничных сносках).

Таблица 2

#### Структура общего распределения жалоб, поступивших в Банк России, от потребителей финансовых услуг за период 2018–2021 гг., %

Наименование	Удельный вес жалоб по видам в общем объеме, %				
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	1 квартал (справочно)	
				2020 г.	2021 г.
Кредитные организации	56,1	57,4	68,8	64,3	61,8
Субъекты страхового дела	24,9	16,9	11,6	13,6	13,4
МФО, КПК	10,3	13,3	9,6	10,6	12,4
Бюро кредитных историй	0,3	2,1	1,2	1,9	1,2
Участники корпоративных отношений (эмитенты), профучастники и субъекты рынка коллективных инвестиций	3,3	2,9	2,2	2,9	2,7
Прочее	5,1	7,4	6,6	6,7	8,5
Всего	100	100	100	100	100

Источник: Отчеты Банка России по работе с жалобами и обращениями за январь-декабрь 2019 г., январь-декабрь 2020 г., январь-декабрь 2021 (см. выше в постраничных сносках).

<sup>8</sup> Коэффициент бонус-малус (КБМ) – коэффициент страховых тарифов в зависимости от наличия или отсутствия страхового возмещения, осуществленного страховщиками в предшествующий период, с 1 апреля предыдущего года до 31 марта включительно следующего за ним года при осуществлении обязательного страхования гражданской ответственности владельца транспортного средства / Росгосстрах. URL: <https://www.rgs.ru/for-companies/auto/osago/koeffitsient-bonus-malus-kbm> (дата обращения: 21.06.2022).

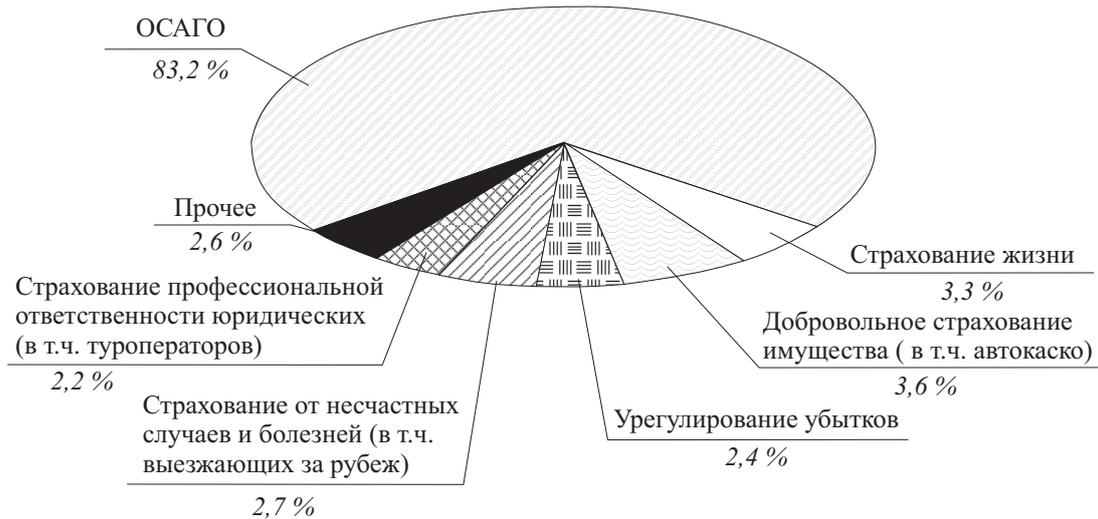


Рис. 3. Структура распределения жалоб, поступивших в Банк России, в отношении субъектов страхового дела в 2018 г., %

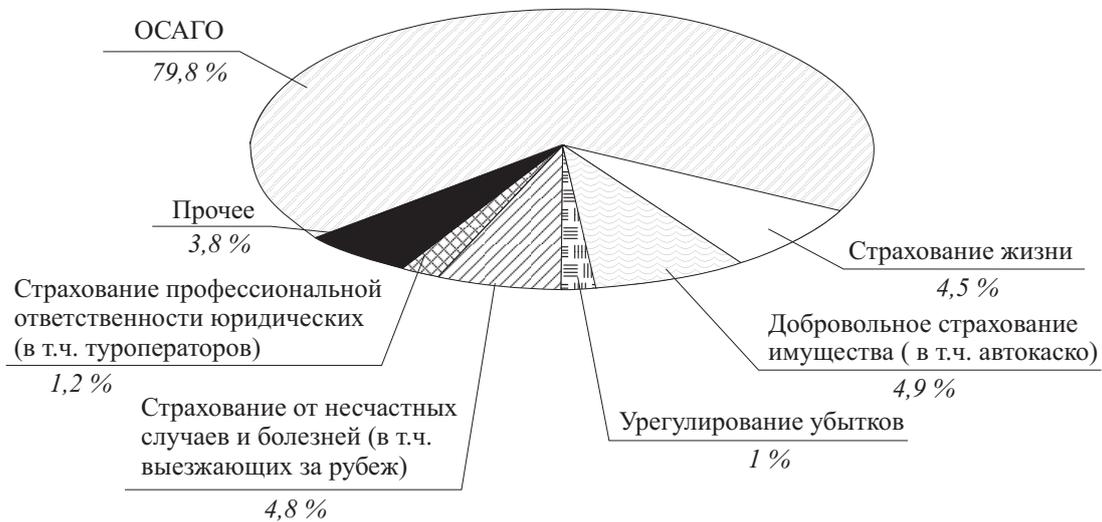


Рис. 4. Структура распределения жалоб, поступивших в Банк России, в отношении субъектов страхового дела в 2019 г., %

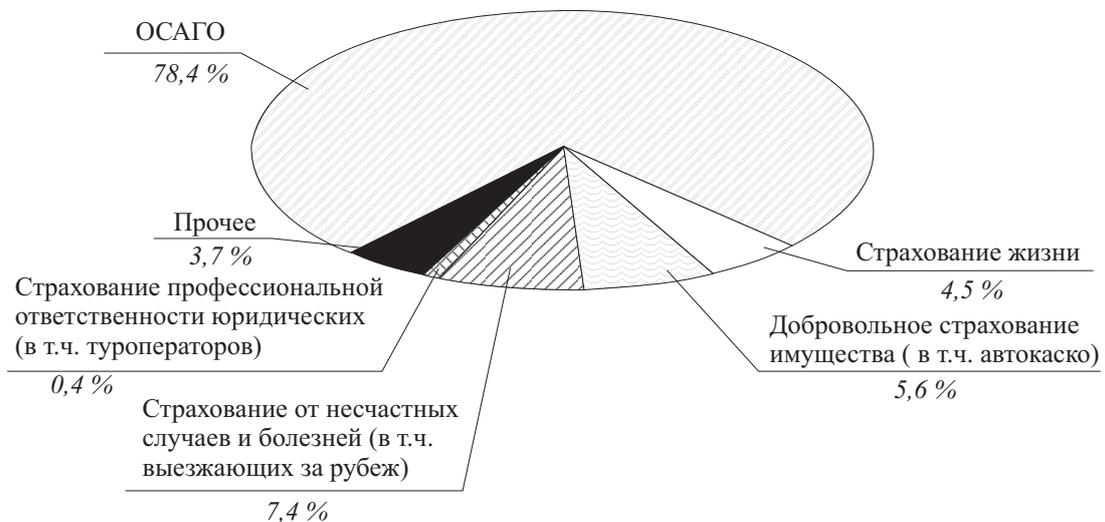


Рис. 5. Структура распределения жалоб, поступивших в Банк России, в отношении субъектов страхового дела в 2020 г., %

Далее по убыванию удельного веса жалоб в общем объеме занимают споры по добровольному страхованию имущества (включая автокаско) и страхование жизни. Минимальный вес обращений отмечается в 2020 г. по страхованию профессиональной ответственности юридических лиц (включая туроператоров), что отчасти обусловлено снижением туристического потока вследствие эпидемиологической обстановки в мире.

Причины возникновения жалоб по ОСАГО отражены в таблице 3.

Основу претензий (удельный вес превышает половину и находится в диапазоне 52,8–55,3 %) составляют споры по неправильному применению КБМ, который лежит в основе тарифообразования в ОСАГО. Страховщики несут риски, страхуя ответственность водителей, для компенсации которых, а также стимулирования граждан водить более ответственно и аккуратно, был введен КБМ. Ряд ученых считают, что независимо от того, будет ли в дальнейшем принято решение об КБМ в части матрицы переходов и значений – требуется ежегодный мониторинг влияния системы на размер страховой премии и учет этого влияния при корректировке страховых тарифов по ОСАГО [5].

Признание обществом справедливости страховых тарифов ОСАГО важно для развития российского страхового рынка в целом. Следовательно, в перспективе от этого зависит масштаб спорных ситуаций по применению КБМ.

Возвращаясь к ключевой теме статьи, необходимо вспомнить, что поведенческий надзор активно применяется для борьбы с мисселингом.

По сути, мисселинг представляет собой недобросовестную практику продажи финансовых услуг/продуктов под видом других, путем неполного или недостоверного информирования потребителя о рисках, потенциальном доходе, посредством навязывания страховок и дополнительных услуг при оформлении кредитных договоров, из-за недостаточного информирования или введения потребителя в заблуждение перед подписанием юридических документов. Есть и другие недобросовестные практики.

В настоящее время, к сожалению, мисселинг занимает лидирующие позиции, о чем ярко свидетельствует официальная статистика поступающих жалоб (обращений) в Банк России. Самыми распространенными примерами являются случаи открытия банковских вкладов, когда не приводится исчерпывающая информация по их доходности, рискам, условиям договора.

Многие банки усилили активность по продаже страховых продуктов, а комиссия по этим операциям приносит существенные доходы кредитным организациям. Экспертное сообщество отмечает массовость подобных нарушений. По статистике практически половина страховых премий, полученных от банковских клиентов за страховки, возвращается банкам в виде вознаграждения.

Таблица 3

**Структура распределения жалоб в отношении субъектов страхового дела в части ОСАГО за период 2018–2021 гг., %**

Наименование	Удельный вес жалоб по видам в общем объеме, %				
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	1 квартал (справочно)	
				2020 г.	2021 г.
Неверное применение КБМ	52,8	53,5	55,3	53,2	59,8
Нарушение сроков выплат страхового возмещения	3,6	13,3	12,1	18,5	7,2
Электронный полис	17,4	7,1	7,9	4,8	5,6
Досрочное расторжение договора ОСАГО	н/д	н/д	н/д	0,8	4,9
Натуральное возмещение	3	4,9	4,8	4,5	4,3
Отказ в выплате страхового возмещения	2,3	3,9	3,9	4	3,8
Отказ в заключении договора, в том числе по причине отсутствия полисов	5,4	1,5	2,6	1,8	2,6
Навязывание дополнительных услуг при заключении договора	3,5	0,7	–	–	–
Несогласие с размером страхового возмещения	н/д	н/д	2,6	3,2	2,1
Прочее	12	15,1	10,8	9,2	9,7
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Источник: Отчеты Банка России по работе с жалобами и обращениями за январь–декабрь 2019 г., январь–декабрь 2020 г., январь–декабрь 2021 (см. выше в постраничных сносках).

Структура поступивших жалоб в адрес Банка России в разрезе поднадзорных организаций и тематики представлена в таблицах 4, 5.

Учитывая, что жалобы, связанные с мисселингом, выделяются отдельно только с февраля 2019 г., то проводить сравнительный анализ абсолютных показателей за 2019 и 2020 гг., не совсем корректно. Структурный анализ показал, что вес количества обращений в отношении субъектов страхового дела в 2020 г. возрос, достигнув 37,4 %, на фоне отрица-

тельной динамики поступивших в Банк России жалоб в отношении субъектов страхового рынка.

Из таблицы видно, что более 80 % приходится на три ключевых страховых продукта/услуги: операции по реализации ИСЖ (более 54 %), операции по накопительному страхованию жизни НСЖ<sup>9</sup> (около 18 %), операции по реализации продуктов / услуг доверительного управляющего (более 11 %). Тенденция 2021 г. по указанным выше показателям, в целом, соответствует сложившейся пропорции.

Таблица 4

**Динамика структуры распределения жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе поднадзорных организаций за период 2019–2021 гг., %**

Наименование	Удельный вес жалоб в общем объеме, %			
	2019 г.*	2020 г.	1 квартал (справочно)	
			2020 г.	2021 г.
Банковские кредитные организации	59,9	53,2	54,1	50,5
Субъекты страхового дела	32,4	37,4	34,6	36,2
Микрофинансовые организации	1,2	н/д	н/д	н/д
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	3,5	6,7	8	9,4
Управляющие компании (инвестиционного фонда, ПИФ, НПФ)	2,3	2,2	2,8	2,7
Прочее	0,7	0,5	0,5	1,2
<i>Всего</i>	100	100	100	100

*Источник:* Отчеты Банка России по работе с жалобами и обращениями за январь–декабрь 2019 г., январь–декабрь 2020 г., январь–декабрь 2021 (см. выше в постраничных сносках).

Таблица 5

**Структура поступивших жалоб, связанных с мисселингом, за период 2019–2021 гг., %**

Наименование	Удельный вес жалоб в общем объеме, %			
	2019 г.	2020 г.	1 квартал (справочно)	
			2020 г.	2021 г.
Реализация ИСЖ	48,7	54,9	48,1	54,1
Реализация векселей	10,8	н/д	н/д	н/д
Реализация продуктов / услуг доверительного управляющего	9,6	11,7	16,5	8,1
Реализация НСЖ	13,9	17,7	17,3	15
Реализация прочих страховых продуктов / услуг, кроме реализуемых при заключении кредитного договора	4,6	4,2	6,3	2,8
Реализация продуктов / услуг брокера	н/д	4,3	3,6	8,5
Реализация инвестиционных паев ПИФ	1,8	3,6	3,5	5,2
Реализация кредитных продуктов НФО	2,6	н/д	н/д	н/д
Прочее	8	3,6	4,7	6,3
<i>Всего</i>	100	100	100	100

*Источник:* Отчеты Банка России по работе с жалобами и обращениями за январь–декабрь 2019 г., январь–декабрь 2020 г., январь–декабрь 2021 (см. выше в постраничных сносках); также см. таблицу 4.

<sup>9</sup> Публикация «Накопительное страхование жизни» в Открытом журнале. URL: <https://journal.open-broker.ru/personal-financial-planning/nakopitelnoe-strahovanie-zhizni/> (дата обращения: 21.06.2022).

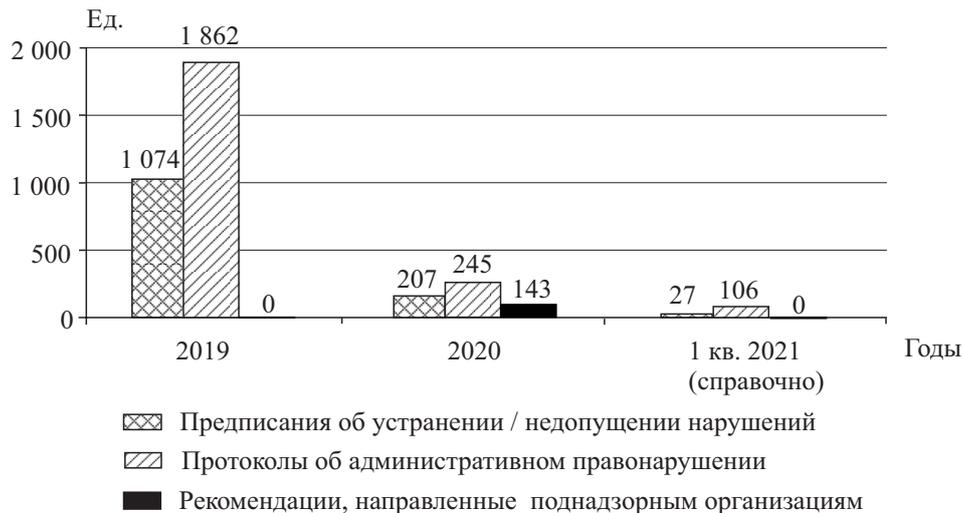


Рис. 6. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении субъектов страхового дела

Таким образом, можно сделать вывод, что на финансовом рынке сложилась порочная практика продаж потребителям финансовых услуг. Заинтересованные участники финансового рынка применяют мисселинг, потому что это распространенное явление, серьезное наказание за это отсутствует, в краткосрочном периоде есть возможность нарастить доходы. Острота сложившейся ситуации очевидна, финансовый рынок нуждается в совершенствовании, включая подготовку новых специалистов. Современные образовательные технологии и методы обучения, применяемые для подготовки управленческих кадров, позволяющих сформировать навыки и компетенции современного эффективного руководителя компании, влияют на удовлетворенность потребителей финансовых услуг, снижают число обращений к регулятору [5]. Вопросы ответственности и этики важны для участников страхового рынка, они носят для страховщиков принципиальный характер.

Результаты деятельности Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении субъектов страхового дела за анализируемый период отражены на рисунке 6.

Результаты деятельности Службы за 2019–2021 гг. свидетельствуют о том, что в динамике число предписаний заметно сокращается. Предписание представляет собой письменное распоряжение надзорного органа, которое обязывает страховую компанию устранить выявленные нарушения в установленный срок. Предписание выдается в том случае, когда страховщик нарушил требования законодательства. Выданное страховщику предписание обязывает получателя предоставить отчет после устранения недостатков. В случае невыполнения предписания в установленный срок действие лицензии может быть ограничено или приостановлено.

В 2020 г. мегарегулятором было сформировано около полутора сотен рекомендаций, адресованных поднадзорным организациям. Это наглядно под-

тверждает тезис о том, что в рамках поведенческого надзора ключевой является не карательная, а превентивная и побудительная функции. Снижение числа протоколов, рост методических рекомендаций может являться и следствием вступления в силу Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров, который был принят Решением Комитета финансового надзора Центрального банка Российской Федерации от 8 мая 2019 г. № КФНП-14.

Таким образом, исследование вопросов поведенческого надзора позволяет сделать вывод о том, что проводимая Банком России работа с обращениями, в целом, и Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении субъектов страхового дела, в частности, нацелена на повышение удовлетворенности потребителей качеством финансовых, в том числе страховых, продуктов и механизмом взаимодействия с субъектами страхового рынка, что способствует формированию лояльности к финансовому рынку.

#### Литература

1. Долгова Е. А. Движение к новому КОАП РФ: юрисдикционные полномочия Банка России и реактивный поведенческий надзор // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Право. 2020. № 2 (41). С. 195–208. DOI: 10.17308/vsu.gros.law.2020.2/ 2807.
2. Мамута М. Информированность – драйвер роста рынка // Современные страховые технологии. 2019 № 5. С. 66–69.
3. Орланюк-Малицкая Л. А. Ретроспективный анализ формирования системы защиты прав потребителей страховой услуги в России // Ученые записки Российской академии предпринимательства. 2015. № 44. С. 250–257.

4. *Орланюк-Малицкая Л. А.* Методологические аспекты оценки развития страхового рынка России // *Экономика. Налоги. Право.* 2013. № 5. С. 67–73.

5. *Свиридов О. Ю., Некрасова И. В.* Мисселинг как основная форма недобросовестных продаж финансовых продуктов в России: причины и способы противодействия // *Государственное и муниципаль-*

ное управление. *Ученые записки.* 2018. № 4. С. 134–138. DOI: 10.22394/2079-1690-2018-1-4-134-138.

6. *Можяева Г. В., Селиванова М. А.* Влияние методов и технологий обучения на эффективность подготовки управленческих кадров // *Вестник Алтайской академии экономики и права.* 2020. № 11-1. С. 100–110. DOI: 10.17513/vaael.1400.

*Сведения об авторах*

**Пирогова Татьяна Викторовна** – канд. экон. наук, доцент, доцент Департамента страхования и экономики социальной сферы ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Финансовый университет), Москва, Россия.

E-mail: tavpirogova@fa.ru

**Селиванова Мария Александровна** – канд. экон. наук, доцент Департамента страхования и экономики социальной сферы ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Финансовый университет), Москва, Россия.

E-mail: maaselivanova@fa.ru

**BEHAVIORAL SUPERVISION IN THE RUSSIAN FEDERATION:  
FORMATION AND ANALYSIS OF DEVELOPMENT IN INSURANCE**

**T. Pirogova**

*Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia*

**M. Selivanova**

*Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia*

*The article examines the issues of the emergence and development of behavioral supervision in Russia, analyzes the statistical data of complaints (appeals) received by the Bank of Russia from consumers of financial and insurance services, reveals the problem of misseling and quantifies it, provides measures of the mega-regulator aimed at expanding the availability of financial services.*

*Key words:* behavioral supervision, misseling, complaints of consumers of insurance services, appeals of consumers of financial services.

*References*

1. *Dolkova E. A.* Movement towards a new Code of Administrative Offenses of the Russian Federation: jurisdictional powers of the Bank of Russia and reactive behavioral supervision, *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvenno-go universiteta. Serija: Pravo*, 2020, No. 2 (41). pp. 195–208. DOI: 10.17308/vsu.proc.law.2020.2/ 2807. (In Russ.).

2. *Mamuta M.* Awareness is a market growth driver, *Sovremennye strakhovye tekhnologii*, 2019, No. 5. pp. 66–69. (In Russ.).

3. *Orlanjuk-Malickaja L.A.* Retrospective analysis of the formation of the system of consumer protection of insurance services in Russia, *Uchenye zapiski Rossijskoj akademii predprinimatel'stva*, 2015, No. 44. pp. 250–257. (In Russ.).

4. *Orlanjuk-Malickaja L.A.* Methodological aspects of assessing the development of the insurance market in Russia, *Ekonomika. Nalogi. Pravo*, 2013, No. 5. pp. 67–73. (In Russ.).

5. *Sviridov O.Ju., Nekrasova I.V.* Misseling as the main form of unfair sales of financial products in Russia: reasons and ways to counteract. *Uchenye zapiski*, 2018, No. 4. pp. 134–138. DOI: 10.22394/2079-1690-2018-1-4-134-138. (In Russ.).

6. *Mozhaeva G.V., Selivanova M.A.* The influence of teaching methods and technologies on the effectiveness of managerial personnel training, *Vestnik Altaiskoi akademii ekonomiki i prava*. 2020, No. 11-1, pp. 100–110. DOI: 10.17513/vaael.1400. (In Russ.).

*About the authors*

**Tat'jana V. Pirogova** – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of Insurance and social economy department of the Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia.

E-mail: tavpirogova@fa.ru

**Marina A. Selivanova** – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of Insurance and social economy department of the Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia.

E-mail: maaselivanova@fa.ru