

# На финансовом рынке появятся общие требования к сценариям продаж гражданам продуктов НФО

30 ноября 2018 года

Новости

Банк России рекомендует всем финансовым организациям при продаже финансовых продуктов и инструментов использовать сценарии (скрипты) взаимодействия с потребителем, соответствующие лучшим практикам защиты прав и интересов физических лиц. Разработка типовых скриптов продажи продуктов некредитных финансовых организаций (НФО) станет задачей саморегулируемых организаций (СРО). Об этом говорится в [информационном письме](#) регулятора за подписью Председателя Банка России Эльвиры Набиуллиной, которое было направлено всем финансовым организациям.

В типовых сценариях следует предусмотреть максимально полное информирование потребителей об особенностях и рисках финансового продукта и при этом там не должно быть признаков навязывания его клиенту, говорится в рекомендациях регулятора. Продавцу следует ясно обозначить сроки действия договора, условия его досрочного расторжения, а также рассказать клиенту о порядке возврата средств при отказе от заключенной сделки. Для каждого вида финансового продукта, имеющего существенные отличия, СРО рекомендовано составить отдельный сценарий.

Финансовая организация может самостоятельно разработать скрипты взаимодействия для внутреннего использования, которые должны быть согласованы с СРО и соответствовать принципам и стандартам защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг. Если же в СРО поступят сценарии продаж продукта, который является новым для российского рынка, информацию об этом следует направить в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, отмечается в документе.

«Мы считаем недопустимым введение потребителя в заблуждение, злоупотребление его доверием, — пояснил руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России Михаил Мамута. — Поскольку это не только создает репутационные риски для конкретной отрасли, но может оказать влияние на уровень доверия граждан к финансовому рынку в целом. Новые требования к сценариям продаж призваны предупредить подобные проблемы».

Важно отметить, что банкам, выступающим в качестве агентов НФО, регулятор также рекомендует руководствоваться утвержденными СРО сценариями взаимодействия с потребителями. В свою очередь НФО не следует заключать агентские договоры, в которых не прописана обязанность

посредника использовать принятые СРО скрипты продаж и ответственность за несоблюдение этого требования.

Банк России вновь обращает внимание участников рынка на то, что в качестве посредников при продаже финансовых продуктов предпочтительно привлекать только некредитные либо кредитные финансовые организации, за исключением случаев, когда иное предусмотрено законом или утвержденными стандартами СРО.

Изложенный в рекомендациях подход соответствует лучшей международной практике, принятой на развитых финансовых рынках, где качество продаж и взаимодействия финансовой компании с потребителями является одним из главных элементов поведенческого надзора.

Фото на превью: Gutesa / shutterstock