



*ЦБ рапортует о снижении инфляции, ставки по вкладам продолжают падать, и банки все больше заинтересованы продавать другие инвестиционные продукты. По данным «Эксперт РА», во втором полугодии 2016 года доходы банков от оказания услуг по брокерским договорам выросли на 39% (по сравнению с первым полугодием). Как не купить «что-нибудь ненужное»?*

Страховку купят за вас

Инфляция в России в феврале составила 4,6% в годовом исчислении. А до конца 2017 года, как считают в ЦБ, достигнет 4% — при сохранении умеренно жесткой денежно-кредитной политики. Уже есть прогнозы, что инфляция в конце 2017 года будет даже ниже 4%. Ставки по вкладам на этом фоне естественно продолжают снижаться: по данным ЦБ, в феврале максимальная процентная ставка по вкладам в рублях десяти кредитных организаций, привлекающих наибольший объем депозитов физических лиц, составила 8% годовых.

Банки все больше заинтересованы продавать не только вклады, но и другие продукты. Практически любой клиент банка уже сталкивался с ситуацией, когда пришел открыть или забрать вклад, даже просто попросить выписку по счету, а ему предлагают купить страхование жизни или перевести пенсионные накопления в НПФ. Иногда, правда, клиента не спрашивают, нужен ли ему дополнительный продукт. Один из лоббистов пенсионной отрасли рассказал, что среди документов, предложенных ему на подпись банком, оказалось заявление о смене НПФ. На его возмущение в банке ответили, что бумага попала туда по ошибке (хотя были заполнены все личные данные клиента). На неправомерные действия сотрудников банков жалуются и посетители портала Банки.ру. В феврале пользователь MissJuliya рассказала о том, что ее отцу в Сбербанке открыли сберегательный счет (без его ведома и какого-либо участия), зачислили на этот счет компенсацию по старым, еще советским, вкладам, а затем за счет этой суммы оформили покупку страхового полиса. Оставшуюся «сдачу» в 500 рублей отцу Юлии предложили забрать как подарок от банка. Эта история стала победителем «Народного рейтинга» в феврале.

Сбербанк на отзыв отреагировал, написав, что «подобные ситуации недопустимы и имеют все признаки должностного преступления». Сотрудник, который консультировал отца Юлии, был уволен. К тому же банк начал служебную проверку на случай, если эта история не была единичной.

Вам расскажут о рисках

На то, что банки все чаще предлагают клиентам альтернативные финансовые продукты, обращает внимание и ЦБ. В феврале регулятор из-за поступления жалоб граждан разослал кредитным организациям письмо, в котором рекомендовал более полно

информировать клиентов о возможных рисках, связанных с инвестированием в различные финансовые услуги и инструменты.

Количество подобных жалоб, поступающих в Банк России, незначительно и не носит систематического характера.

В письме отмечается, что граждане не всегда могут «корректно оценить и сформировать ожидания по соотношению уровня риска и доходности» того или иного инструмента. Чтобы предотвратить убытки клиентов и повысить их доверие к финансовому рынку, ЦБ рекомендует банкам информировать клиентов, в частности, о том, что страхование распространяется только на вклады до 1,4 млн рублей. А также о том, что банк не является поставщиком той или иной услуги (если он продает продукт сторонней организации по агентскому договору).

«Количество подобных жалоб, поступающих в Банк России, незначительно и не носит систематического характера, — рассказали Банки.ру в пресс-службе регулятора. — Сейчас информационное письмо носит рекомендательный характер, однако вопрос о закреплении этих рекомендаций на законодательном уровне может быть рассмотрен по результатам анализа информации, в том числе из поступающих жалоб».

Сами банкиры считают рекомендации ЦБ обоснованными — они согласны с тем, что у клиента должно быть четкое представление об уровне риска при принятии инвестиционного решения. «Розничным клиентам становится доступно все большее количество продуктов, которые ранее предлагали только сегменту состоятельных клиентов, — обращает внимание начальник управления по развитию сегмента состоятельных клиентов Промсвязьбанка Виталий Роговой. — Снижаются минимальные суммы входа, формируются готовые решения, становится возможным купить продукты онлайн». Все это, по его словам, способствует популяризации инвестиционных и страховых продуктов, что требует соответствующего регулирования.

**Консервативные и агрессивные**

Из банковской отчетности понять общую долю инвестиционных продуктов в доходах кредитных организаций сложно из-за специфики российских стандартов бухгалтерского учета. Как рассказала младший директор по рейтингам кредитных организаций агентства «Эксперт РА» Анастасия Личагина, доходы банков от оказания услуг по брокерским договорам составили 6% от всех комиссионных доходов за 2016 год, при этом на 87% этот доход сформирован корпоративными клиентами и только на одну десятую — розничными. Во втором полугодии 2016 года по сравнению с первым полугодием доходы банков от оказания услуг по брокерским договорам выросли на 39%.

«Отдельно в отчетности можно также идентифицировать доходы от консультационно-информационных услуг, на которые пришлось около 4% всех комиссионных доходов банков в 2016 году, — добавляет эксперт. — По этой статье основной доход (70%) был получен от клиентов — физических лиц».

Разумно вложить часть средств в иные продукты с вероятностью получить больший доход, чем по классическому вкладу.

По словам банкиров, инвестиционные продукты, которые они предлагают, охватывают потребности всех клиентов: есть и консервативные стратегии, и агрессивные. Один из самых популярных продуктов — инвестиционное страхование жизни (ИСЖ). «По итогам 2017 года мы ожидаем прирост на уровне 20-30% (в 2016 году рынок вырос на 66%)», — рассказала генеральный директор «ВТБ Страхование жизни» Марина Жегова. Она добавила, что наиболее популярны сейчас программы, ориентированные на сохранение

капитала, номинированные в валюте. Начальник отдела развития агентских и инвестиционных продуктов Бинбанка Виталий Кондратович рассказывает, что в 2016 году продажи полисов ИСЖ выросли в 3,5 раза по сравнению с 2015-м. «Не совсем правильно считать инвестиционные продукты альтернативой депозитам, — полагает Кондратович. — Скорее, это дополнительная возможность инвестирования, позволяющая диверсифицировать свой портфель».

Такую позицию разделяют и в Связь-Банке: инвестиционные инструменты, по мнению экспертов банка, можно рассматривать не как замену, а как дополнение к вкладу в тех случаях, когда портфель сбережений уже достиг какой-то ощутимой суммы (свыше 1,5 млн рублей). Тогда разумно вложить часть средств в иные продукты с вероятностью получить больший доход, чем по классическому вкладу, считают в банке. То же ИСЖ, отмечают эксперты, не ограничивает будущий доход клиента: если рынок вырастет за три года на 150%, то и капитал клиента в ИСЖ вырастет пропорционально. Теперь, видимо, банку придется более подробно рассказывать клиенту о том, что рынок может и не вырасти или вырасти не так значительно (по данным Investfunds, за последние три года индекс ММВБ прибавил 50,7%).

По словам Виталия Рогового из Промсвязьбанка, клиенты заинтересованы в разумном балансе высокой доходности и сохранения капитала, поэтому растет спрос на готовые стратегии доверительного управления с полной защитой капитала. В Связь-Банке отметили интерес клиентов к индивидуальным инвестиционным счетам, а также к облигациям российских эмитентов и еврооблигациям.

«Не хочу разбираться в том, что вы делаете»

В рекомендательном письме ЦБ также советует банкам провести обучение персонала, предлагающего финансовые услуги и продукты клиентам. И банки, и брокеры с управляющими признают, что знаний не хватает и у клиентов, и у персонала, который продает инвестиционные продукты. Руководитель управления по работе с клиентами ИК «Финам» Дмитрий Леснов рассказал, что брокеры сталкиваются с недовольством клиентов и проводят регулярные программы обучения для сотрудников. Но проблема, по его словам, и в общей низкой финансовой грамотности населения. «Мы идем по пути упрощения восприятия информации клиентами, для чего планируем переходить на обязательное наличие паспорта продукта у каждой услуги, предлагаемой брокером. В этом паспорте клиент сможет в простой и доступной форме усвоить всю специфику продукта (риск/доходность и прочее)», — рассказал Леснов.

Задача управляющего — получать результат лучше рынка в долгосрочном периоде.

Мешают и некоторые стереотипы клиентов, рассказывают участники рынка. «Самая неприятная установка у клиента при передаче средств в ПИФы — «я не хочу разбираться в том, что вы там делаете — обеспечьте мне доходность!». Доверие клиента должно быть следствием понимания того, что делает управляющий. В идеале клиент должен сказать: «Я бы делал то же самое, но готов платить комиссию за то, что управляющий будет делать эту работу за меня», — говорит заместитель председателя правления, директор по привлечению капитала УК «Арсатера» Алексей Астапов. В компании нет активных продаж, и клиентов не привлекают маркетинговыми уловками, холодными звонками и «хватанием за рукав».

Еще один стереотип у клиентов — представление о том, что управляющий — это такой специалист, который знает, когда акции упадут, а когда вырастут. По словам Алексея Астапова, задача управляющего — получать результат лучше рынка в долгосрочном

периоде (в случае акций, например, лучше индекса ММВБ). При выборе управляющей компании как раз и необходимо разобраться в том, как система управления капиталом сможет превзойти результат индекса. «Важным критерием при выборе фонда/УК является информация о том, вкладывают ли сами управляющие, сотрудники, менеджмент компании свои личные средства в ПИФ, которым они управляют. Мы эту информацию раскрываем ежеквартально», — отмечает он.

Правильно донести информацию о работе по управлению портфелем — непростая задача, признают участники рынка. Обучить этому персонал, особенно в крупных финансовых сетях, очень трудно. У клиентских менеджеров есть конфликты интересов: они заинтересованы продавать в первую очередь продукты, выгодные для самой организации (для банков это депозиты), и, например, ПИФы своей финансовой группы, а не те, которые лучше по качеству. К тому же часто предлагаются инструменты, которые лучше продаются, а не те, которые нужны клиенту. «Лучше продаются, как правило, те, которые показали высокую доходность в прошлом, но не факт, что они повторят эти результаты в будущем», — говорит Астапов из УК «Арсагера».

Конечно, от таких случаев, о котором рассказала победитель февральского «Народного рейтинга», не застрахован никто. Но если банк открыто предлагает какой-то новый для клиента инвестиционный продукт, эксперты советуют подходить к покупке взвешенно и обдуманно. «Если вы никогда не пробовали вкладывать средства в инвестиционные инструменты, лучше часть средств размещать во вклад с фиксированной доходностью, а часть средств отложить на будущее и затем инвестировать в другие инструменты», — считают в Связь-Банке.

Дмитрий Леснов из ИК «Финам» напомнил, что ЦБ в ближайшее время утвердит «программу защиты инвесторов» (разделение инвесторов на квалифицированных и неквалифицированных должно заработать уже в 2018 году). Будет проводиться риск-профилирование клиента: в зависимости от этого ему можно будет предлагать строго определенные продукты и инструменты. «Мы рассчитываем, что это позволит предотвратить риски пользования «неподходящими продуктами», — полагает Леснов. Интерес к инвестиционным банковским продуктам традиционно затихает в периоды экономической волатильности, отметила Анастасия Личагина из «Эксперт РА». В такие периоды, как правило, средства копят на счетах в банках и растет спрос на услуги кеш-менеджмента. При этом клиенты на обслуживании достаточно «пассивны», говорит эксперт, и предпочитают потерять в доходности, но не брать на себя повышенные инвестиционные риски. По мере стабилизации экономики у клиентов растет желание заработать на возросшем объеме средств, особенно когда реальная инфляция не покрывается сильно снизившимися, по сравнению с 2014-2015 годами, ставками по депозитам. Поскольку банки также заинтересованы в наращивании доходов, не несущих кредитного риска, в 2017 году высока вероятность увеличения доли инвестиционных продуктов в доходах банковского сектора, заключает Личагина.

Источник: Банки.ру, 03.04.2017