

Банк России рекомендует финансовым организациям использовать политику материального и нематериального вознаграждения, чтобы ориентировать сотрудников на повышение качества, а не количества продаж финансовых инструментов и услуг. Информационное письмо, подписанное Председателем Банка России Эльвирой Набиуллиной, направлено руководителям кредитных и некредитных финансовых организаций.

Нередко перед приобретением финансового инструмента или услуги потребитель вводится в заблуждение относительно их особенностей, а также рисков, связанных с таким приобретением, что не только может приводить потребителей к убыткам, но и снизить их доверие к финансовому рынку в целом. Подобные недобросовестные практики финансовых организаций зачастую связаны с материальным стимулированием сотрудников к увеличению количества продаж.

Чтобы повысить качество продаж, Банк России рекомендует финансовым организациям подготовить и утвердить внутренние стандарты предложения и реализации финансовых инструментов и услуг (включая агентские сети), в том числе в части раскрытия информации, а также контролировать их соблюдение.

Соблюдать указанные стандарты следует всем сотрудникам компаний. Особо мотивировать предлагается членов исполнительных органов финансовых организаций, руководителей среднего звена, занимающихся рекламой, предложением и реализацией финансовых инструментов и услуг, а также тех, кто непосредственно выполняет функции продаж. Банк России рекомендует при премировании этих сотрудников обращать внимание не столько на рост объемов продаж, сколько на качество таких продаж, а также снижать размер вознаграждения при нарушении сотрудниками указанных стандартов предложения и реализации финансовых инструментов и услуг. Информационное письмо о рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг.

ЦБ РФ, 13.04.2020