

О проблеме информационной асимметрии при дистанционном выборе финансовых услуг

Лаврентьева Ольга Николаевна
Суркова Ирина Борисовна
Трушина Валентина

Лаборатория финансовой грамотности
экономического факультета МГУ имени М.В.Ломоносова

Москва, 23 октября 2019

Информационная асимметрия при выборе финансовых услуг



1) невозможность для потребителей получить доступ ко всей необходимой информации



2) невозможностью адекватного восприятия потребителем представленной информации

Информационная асимметрия при выборе финансовых услуг



- 1) невозможность для потребителей получить доступ ко всей необходимой информации

**Требования к
раскрытию
информации**

Закон РФ № 2300-1
«О защите прав
потребителей»

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

п. 1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Статья 9. Порядок использования электронных средств платежа

п. 3. До заключения с клиентом договора об использовании электронного средства платежа оператор по переводу денежных средств обязан информировать клиента об условиях использования электронного средства платежа, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования электронного средства платежа.

Федеральный
закон № 161-ФЗ
«О национальной
платежной
системе»

Информационная асимметрия при выборе финансовых услуг



Изучение практики предоставления розничных финансовых услуг

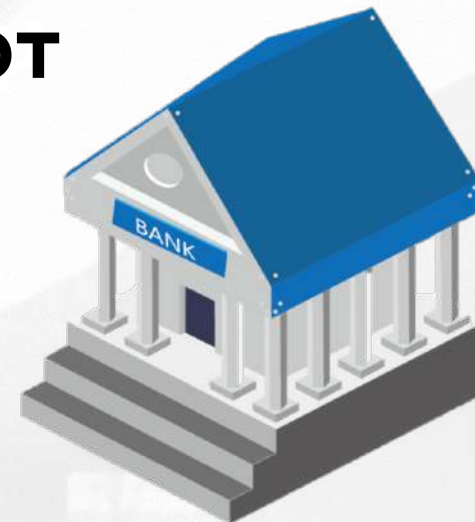
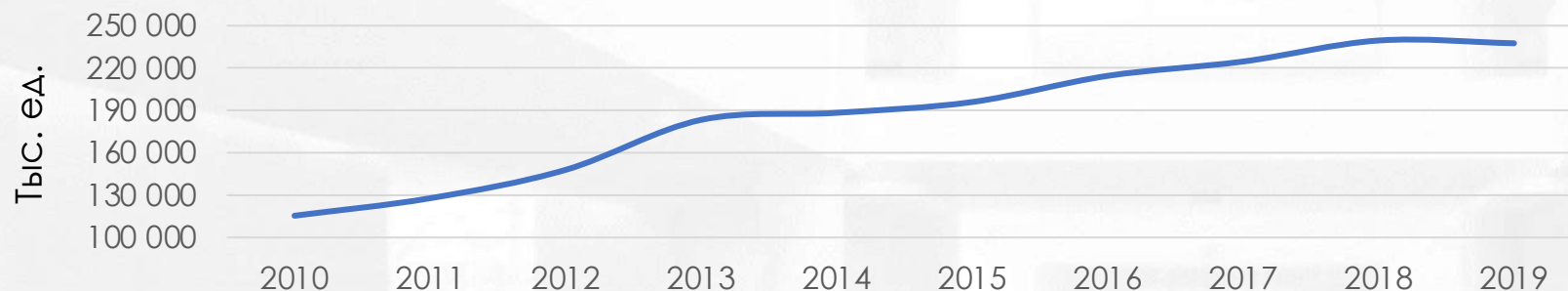
2) невозможностью адекватного восприятия потребителем представленной информации

Изучение практики предоставления финансовых услуг

- Производные ценные бумаги в США в 2000-2008
[Hazen, 2005], [Schwarcz, 2011]
- Розничные финансовые услуги в 7 странах ЕС:
 1. ключевая информация о продаваемых продуктах отсутствует или не может быть легко найдена
 2. предоставляемая информация сложна для восприятия и понимания
 3. на предконтрактной стадии преимущества продаваемых продуктов подчеркиваются, а недостатки умалчиваются или преуменьшаются

Использование дебетовых (расчетных) карт

Рост количества выпущенных дебетовых (расчетных) карт



Источник: Банк России

Количество несанкционированных операций с использованием платежных карт



3-е место

по числу жалоб потребителей
в Банк России – использование
платежных карт

Данное исследование

информация, представленная на сайтах российских банков-лидеров по числу привлеченных средств населения, в связи с возможностью получения дебетовой карты

1. Физическая доступность представленной информации для потребителей
2. Соответствие раскрываемой информации требованиям российского законодательства
3. Ментальная доступность представленной информации для потребителей



90 % банков принимает заявки на оформление дебетовой карты онлайн

СБЕРБАНК РОССИИ

ВТБ

РОССЕЛЬХОЗБАНК

АЛЬФА-БАНК

МОСКОВСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ БАНК

РУССКИЙ СТАНДАРТ

ГАЗПРОМБАНК

БАНК ФК ОТКРЫТИЕ

РАЙФФАЙЗЕНБАНК

СОВКОМБАНК

МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК

ПОЧТА БАНК

ВОСТОЧНЫЙ

ПРОМСВЯЗЬБАНК

ХКФ БАНК

РОСБАНК

ЮНИКРЕДИТ БАНК

БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

ТКС БАНК (ТИНЬКОФФ. КРЕДИТНЫЕ СИСТЕМЫ)

УРАЛЬСКИЙ БАНК РЕКОНСТРУКЦИИ И РАЗВИТИЯ

Источник: <http://kuap.ru>

Лидеры по объему привлеченных средств физ. лиц на 01.02.2019
Свыше 85% совокупного объема привлеченных средств физ. лиц

«Дорожная карта» для потребителя услуги

«Стартовая страница»
Раздел про Дебетовые карты



Кнопка
«Заказать карту»



- Тарифы
- Правила и условия
- Безопасное использование

К/э – показатель числа «кликов» или прокрутки экрана

«Дорожная карта» для потребителя услуги

«Стартовая страница»
Раздел про Дебетовые карты

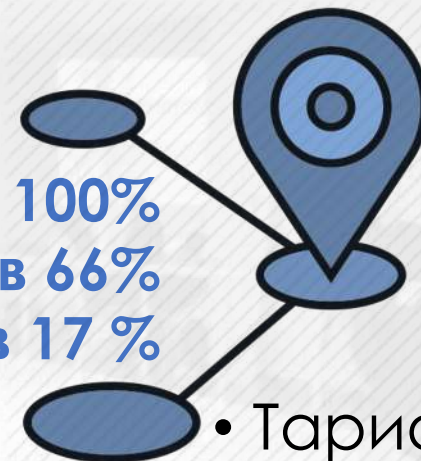


0 к/э в 80%
0-2 к/э в 100%

Кнопка
«Заказать карту»



2 и более к/э в 100%
3-8 к/э в 66%
9 и более к/э в 17%



- Тарифы
- Правила и условия
- Безопасное использование

В **100%** случаев **отсутствует предупреждения о необходимости** ознакомиться с условиями и правилами пользования картой до оформления заявки

«Дорожная карта» для потребителя услуги

«Стартовая страница»
Раздел про Дебетовые карты



Кнопка
«Заказать карту»



- Тарифы
- Правила и условия
- Безопасное использование



Согласие на обработку персональных данных

Правила и условия

- Хранение клиентом карты и ПИН-кода
- Направление уведомлений от банка клиенту и от клиента банку
- Ответственность банка и клиента при утере и краже карты
- Срок хранения клиентом документов по операциям
- Право банка изменять условия и тарифы и процедура получения клиентом соответствующей информации



Оповещение и ответственность сторон

«Оповещение об операциях — сервис Банка, подключаемый по желанию Клиента и позволяющий Клиенту получать в режиме реального времени на Абонентский номер и/или Абонентское устройство Сообщения о совершенных операциях с использованием Карты/Счета или ее реквизитов **за исключением списания Комиссий и Плат.**»



«Банк имеет право: ... Отказать в рассмотрении претензии, если она предъявлена: к совершенной операции **после истечения одного дня с даты получения от Банка уведомления о ее совершении**»

Оповещение и ответственность сторон

«в случае утраты Карты/Дополнительной Карты немедленно информировать об этом Банк по телефону круглосуточной службы Банка. **Любое устное сообщение должно быть в течение 3-х рабочих дней подтверждено письменным заявлением в адрес Банка с указанием номера и срока действия Карты/Дополнительной Карты, фамилии, имени и отчества Держателя, а также обстоятельств утраты Карты/Дополнительной Карты. До момента получения Банком письменного заявления Клиента/Держателя об утрате Карты/Дополнительной Карты Клиент несет ответственность за операции с использованием Карты/Дополнительной Карты»**



Срок хранения подтверждающих документов

«Обязательно сохраняйте все документы по операциям до момента отражения в выписке по Вашей карте»



«Держателю рекомендуется хранить Документы по операциям с Картами, в том числе с дополнительными Картами, в течение года со дня совершения операции»

«сохранять все документы по операциям с Картой/Картами и предоставлять их в Банк по первому требованию последнего»

Право банка изменять условия и тарифы

«Банк вправе изменять настоящие Условия, Общие условия и/или Тарифы (Тарифные планы), направив Клиенту соответствующее уведомление не позднее дня, предшествующего дню изменений Условий, Общих условий и/или Тарифов (Тарифных планов) посредством Дистанционного обслуживания или разместив информацию об этом на сайте Банка в Интернет»

Параметры ментальной недоступности

- Формат предоставления информации: требует дополнительных усилий для ознакомления с информацией
- Структура предоставляемой информации: в первую очередь преимущества продукта или возможность его немедленного приобретения
- Объем предоставляемой информации: слишком много информации для осмысления и оценки рисков
- Момент получения информации потребителем: соблазн ограничиться минимально достаточной информацией для выбора

Критерии «хорошей потребительской информации»
[Oehler, Wendt, 2017]

Предлагаемые правила информирования онлайн-потребителей



- Предоставление потребителю информации о продукте, его безопасном использовании непосредственно в момент выбора потребителем продукта
- Помощь потребителю в поиске любой информации, имеющей существенное значение в момент выбора продукта (включая прямые ссылки на документы при описании свойств продукта, предупреждения о возможной ответственности и убытках потребителя, не ознакомленного с правилами и условиями)
- Организация сервисов, позволяющих потребителю в режиме реального времени задавать вопросы об условиях и правилах использования продукта и получать ответы на них
- Обеспечение возможности обращения потребителя с заявкой только при наличии его подтверждения об ознакомлении с условиями и правилами безопасного использования продукта

Пример возможной организации предоставления информации до заполнения заявки потребителем

Ознакомлен

Согласен

- Помощь потребителю в понимании свойств и правил/условий использования продукта
- Получение содержательного согласия потребителя с предлагаемыми правилами/условиями договора

Предлагаемые правила информирования онлайн-потребителей

- Обязательное соблюдение данных правил при создании специальных рыночных площадок (маркетплейсов) по продаже финансовых услуг онлайн
- Отслеживание соблюдения данных правил в рамках поведенческого надзора за финансовыми организациями Банка России



О проблеме информационной асимметрии при дистанционном выборе финансовых услуг

Лаврентьева Ольга Николаевна

onlavrentieva@gmail.com

Суркова Ирина Борисовна

wanderes28@gmail.com

Трушина Валентина

v.trushina@gmail.com

Москва, 23 октября 2019

Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова