

15 марта международная общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей, как день международного потребительского движения. В 2022 году Международная Федерация потребительских организаций (СІ) определила тематику этого дня: он пройдет под девизом «Справедливые цифровые финансовые услуги»

С какими опасностями может столкнуться потребитель в сфере цифровых финансовых услуг? Разберемся

Мисселинг, или Как не купить кота в мешке

Пенсионер Сергей Николаевич пришел в банк, чтобы положить деньги на депозит. А вышел оттуда обладателем полиса инвестиционного страхования жизни. Менеджер убедил его, что это тот же вклад, только выгоднее. Что это совсем не вклад, пенсионер понял через полгода, когда срочно понадобились деньги и он решил досрочно расторгнуть договор. Сергей Николаевич узнал, что он вообще не вкладчик банка и идти ему нужно в страховую компанию. А там он выяснил, что не просто ничего не заработал, но и получит назад меньше, чем внес. Это яркий пример мисселинга. Разбираемся, что это такое и как его избежать.



Что такое мисселинг?

Мисселинг — это, по сути, обман. Так называют случаи, когда вас намеренно вводят в заблуждение и пытаются продать не тот товар или услугу, за которыми вы обратились изначально и которые вам нужны на самом деле. Например, Сергей Николаевич намеревался открыть депозит. Он рассчитывал на заранее известный процент и думал, что может в любой момент забрать свои деньги, пусть и с некоторой потерей дохода. Кроме того, для него было очень важно, что банковские вклады защищены государством. Но вместо

этого он получил совершенно другой финансовый продукт, условия которого стали для него неприятным сюрпризом. Это и есть мисселинг.

Вы имеете дело с мисселингом, когда вам продают не тот продукт и при этом не сообщают о его важных особенностях.

То есть продукт или услуга, которые вам пытаются продать под видом чего-то другого, сами по себе могут быть прекрасными. Но если вас намеренно ввели в заблуждение — это мисселинг.

Где чаще всего можно столкнуться с мисселингом?

Это может случиться в любой финансовой организации: страховой компании, брокерской фирме, негосударственном пенсионном фонде (НПФ) или управляющей компании паевого инвестиционного фонда (ПИФ). Но если посмотреть на статистику жалоб в Банк России от потребителей, чаще всего мисселинг происходит в банках. Люди приходят в банковские отделения с изначальным запасом доверия, а потому не так критично воспринимают советы менеджеров.

Когда ставки по депозитам снижаются, сотрудники банков нередко предлагают другие, вообще не банковские финансовые продукты под видом «более доходного вклада». При этом далеко не всегда сообщают о принципиальных отличиях этих продуктов от вкладов.

Какие небанковские финансовые продукты могут предложить в банке?

Банки часто выступают агентами страховщиков, брокерских компаний, НПФ и управляющих компаний ПИФов. Они продают их продукты и получают за это комиссионные. Под видом вкладов вам могут предложить:

- полисы инвестиционного страхования жизни (ИСЖ);
- паи ПИФов;
- инвестиции в ценные бумаги, в том числе в облигации и векселя самого банка или «дружественных» организаций;
- договоры негосударственного пенсионного обеспечения.

Доходность по всем этим продуктам действительно может оказаться выше, чем по депозитам. Но и риски выше: процент не гарантирован, а вложения не попадают в систему страхования вкладов.

Нередко банковские сотрудники предлагают комбинированный вариант: часть денег советуют положить на депозит, а часть — инвестировать в другие инструменты.

Если у вас уже есть финансовая подушка безопасности и вы готовы к инвестиционным рискам, то можете попробовать разные инструменты, только сначала внимательно изучите все их особенности. Но если нет — не соглашайтесь на такие предложения вместо вклада.

Как не поддаться на уговоры менеджеров, ведь они так убедительны?

Совет всегда один — внимательно читайте договор, перед тем как его подписать. Сам договор и приложения к нему могут насчитывать 10–30 страниц, поэтому в офисе банка тщательно проштудировать его практически невозможно. Но когда речь идет о деньгах, не стоит торопиться.

Перед тем как ставить подпись, возьмите копию договора домой и внимательно изучите его. Особое внимание стоит уделить следующим вопросам:

1. С кем именно вы заключаете договор (а значит, с кем вам придется иметь дело в будущем) — с самим банком или с другой организацией?
2. Попадают ли ваши инвестиции в государственную систему страхования вкладов?
3. Гарантируют ли доходность по вашим вложениям и какую? Возможны варианты, когда вам не дают гарантий, что вы получите какой-то определенный доход, или устанавливают его на низком уровне — 1–2%. Но при этом обещают, что фактическая прибыль может быть высокой. В таком случае изучите статистику доходности за предыдущие кварталы и годы. Уточните, будут ли у вас вычитать какие-то комиссии.
4. На какой срок вы заключаете договор? Что будет, если вы захотите расторгнуть его раньше? Сколько денег вам вернут?

Если в договоре нет ответа на эти вопросы или что-то остается неясным, не стесняйтесь уточнить информацию у менеджера. Задавайте вопросы и требуйте разъяснений, пока все не станет понятно. Верить словам тоже не стоит, попросите показать эти пункты в договоре или других документах. Лучше выглядеть занудой, чем потерять свои сбережения.

Мисселинг — это нарушение закона?

Формально мисселинг не является нарушением закона, но тем не менее его считают недобросовестной практикой.

По закону о защите прав потребителей человек должен получить полную информацию о товаре или услуге перед их покупкой. Это позволит ему принять взвешенное решение.

Все особенности финансовых продуктов обычно прописаны в договорах очень подробно. И нередко там отдельно уточняется, что клиент ознакомился со всеми рисками и готов их принять.

Довольно часто люди ставят галочки и подписывают договоры не глядя, веря на слово продавцу. Но если человек поставил свою подпись под договором, получается, что он изучил все условия. В таком случае будет очень непросто доказать, что вас ввели в заблуждение.

Как защититься от мисселинга?

Главное и самое эффективное средство — всегда внимательно изучайте договор и приложения к нему. Подписывайте документы только в том случае, если все пункты вам понятны и не вызывают вопросов.

Банк России и участники финансового рынка стараются бороться с мисселингом. Всероссийский союз страховщиков принял профессиональный стандарт для продаж полисов страхования жизни. А Банк России выпустил требования к страховым компаниям и их агентам, в том числе банкам.

При заключении любого договора страхования жизни вам обязаны вручить короткую и ясную памятку, где отражена вся самая важная информация о продукте. В частности, в памятке должно быть сказано, что полис страхования жизни не является депозитом, эти инвестиции не защищены государством. Инвестиционный доход по полису ИСЖ предсказать невозможно, а при досрочном расторжении договора человек может получить меньше денег, чем внес.

Если страховые компании или их агенты будут нарушать стандарт и требования Банка России, страховщикам грозят штрафы, приостановление и даже отзыв лицензии.

Но главный совет потребителям — самим быть осторожными: читать договор полностью, задавать уточняющие вопросы и не принимать поспешных финансовых решений.

<https://fincult.info/>