Противодействие мисселингу, как недобросовестной практике при оказании финансовых услуг потребителям

В последнее время в сфере оказания финансовых услуг стал упоминаться такой термин как «мисселинг».

Этот термин используется для обозначения неприемлемой практики или недобросовестного поведения финансовых организаций при их взаимодействии с потребителями, инвесторами.

Более узкое значение мисселинга: это продажа одного финансового продукта под видом другого, то есть это лишь один из вариантов недобросовестного поведения. Мисселинг – это ситуация, при которой клиента сознательно вводят в заблуждение и продают не тот продукт или услугу, за которыми он пришёл.

Самым распространённым на данный момент видом мисселинга является продажа продуктов страхования жизни под видом банковского вклада, в том числе инвалидам и пенсионерам.

Типичный пример мисселинга, это когда потребитель (наиболее распространённая категория риска-пенсионеры)обратился в банк, чтобы открыть вклад, а в результате стал обладателем полиса инвестиционного страхования жизни, так как сотрудник банка убедил потребителя, что это тот же вклад, только выгоднее. О том, что был открыт не вклад, а другой продукт, и договор заключен не с банком, а со страховой компанией, потребитель как правило узнает, когда решает досрочно забрать деньги (как правило при досрочном расторжении договора инвестиционного страхования, клиенту возвращаются не все внесенные деньги, а только выкупная сумма, которая отличается в каждый год действия договора).

Мотив такого поведения сотрудников банков — это как правило увеличение продаж продуктов, за которые они получат повышенные бонусы. Часто банки выступают агентами страховщиков, брокерских компаний, НПФ и управляющих компаний. За

каждый проданный продукт партнёра они получают комиссионные.

Сотрудники кредитных учреждений стали чаще предлагать небанковские финансовые продукты под видом «более доходного вклада». При этом об отличиях сообщают не всегда.

Наиболее распространёнными предложениями клиенту под видом вклада являются:

- полисы инвестиционного страхования жизни (ИСЖ);

-паи паевых инвестиционных фондов;

-инвестиции в ценные бумаги;

-договоры негосударственного пенсионного обеспечения.

При этом клиент может действительно получить более высокий доход, чем по вкладу, но риски гораздо выше, так как такие вложения не застрахованы государством, и процент не гарантирован.

Расторгнуть такой договор на ненужную потребителю услугу и получать обратно все деньги возможно, но довольно затруднительно на практике.

Поэтому в первую очередь следует внимательно читать условия договора, который сотрудник банка предлагает на подпись. Если договор большой или не сразу понятны его условия, попросите копию договора домой, чтобы детально его изучить. При изучении следует обратить внимание, на то,с кем заключается договор (банк или другая организация), гарантирована ли доходность и какой процент обещан, на каких условиях

можно досрочно расторгнуть договор.

Помните, что по сложившейся судебной практике, подпись потребителем договора подтверждает, что потребитель ознакомился с условиями и принял их, и, в таком случае в дальнейшем будет сложно доказать факт мисселинга.

В случае если всё же потребитель стал жертвой мисселинга, то важно знать, что законодательство о защите прав потребителей обязывает исполнителя сообщать клиенту полную информацию о товаре или услуге перед продажей.

Статьей 12 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» предусмотрено, что в случае если потребителю при заключении договора не была предоставлена информация об услуге (товаре), он вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков.

В соответствии со ст. 178 Гражданского Кодекса Российской Федерации, сделка, совершенная под влиянием заблуждения, может быть признана судом недействительной по иску стороны, действовавшей под влиянием заблуждения, если заблуждение было настолько существенным, что эта сторона, разумно и объективно оценивая ситуацию, не совершила бы сделку, если бы знала о действительном положении дел. При этом заблуждение предполагается достаточно существенным, в том числе и в случае если сторона заблуждалась в отношении природы сделки.

Таким образом при непредставлении, или представления недостоверной информации об оказываемой услуге при заключении договора, потребителю следует обратиться с соответствующей претензией в банк и иную организацию, которая является стороной по договору (например, страховая компания).

В случае отказа в удовлетворении требований претензии, потребитель вправе обратиться в суд общей юрисдикции с исковым заявлением к банку и исполнителю услуг.

Однако для принятия решения в пользу потребителя, суду необходимо представить доказательства введения в заблуждение и предоставления недостоверной информации об услуге, что удаётся далеко не во всех случаях.

Для получения правовой помощи и консультации по описанной проблеме потребители могут обращаться в отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области.