

Курян защитят от «кота в мешке»

Банковская уловка под названием мисселинг (от английского «mis-selling» - неправильная продажа) часто огорчает жителей Курской области. Стать жертвой мисселинга просто: некоторые менеджеры кредитных организаций предлагают вместо продуктов или услуг, в которых клиенты заинтересованы, те, которые выгодно продать. При этом сами продукты законны, качественные, но не соответствуют необходимым для клиента характеристикам.

О том, какие меры противодействия мисселингу разработаны в настоящее время, рассказал управляющий курским отделением Банка России Евгений Овсянников.

- Евгений Викторович, расскажите, как так получается: человек пришел в банк, чтобы положить деньги на вклад, а сотрудник продал ему, например, полис инвестиционного страхования жизни?

- Мисселинг – достаточно серьезная проблема, которая в той или иной степени затронула практически все финансовые институты. Это связано с тем, что в последние годы развивается рынок инвестиционных продуктов, и, например, инвестиционное страхование жизни стало важным инструментом на российском рынке страхования. Условия этой услуги подходят не всем, но порой сотрудники банков настолько замотивированы на объем продаж, что стараются не говорить покупателю о наличии значительных рисков, а делают упор только на высокую доходность.

- Где чаще всего можно столкнуться с мисселингом?

- Это может случиться в любой финансовой организации: страховой компании, брокерской фирме, негосударственном пенсионном фонде или управляющей компании паевого инвестиционного фонда. Но если посмотреть статистику жалоб в Банк России от потребителей, «кота в мешке» проще всего получить именно в банках.

Банки часто выступают агентами страховщиков, брокерских компаний, других участников рынка, они продают их продукты и получают за это комиссионные. Под видом вкладов вам могут предложить полисы инвестиционного страхования жизни (ИЖС), 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 увеличиваются и риски: процент не гарантирован, а вложения не попадают в систему страхования вкладов.

- То есть, ответственность за соблюдение своих финансовых интересов несет потребитель, именно он и должен активно отстаивать свои права?

- Все-таки, не бдительность граждан, а изменение политики финансовых институтов способно и должно кардинально исправить ситуацию. Как бы мы ни развивали финансовую грамотность, обычный человек не станет профессиональным финансистом. При продаже финансовых услуг банк всегда будет иметь квалификационное преимущество и сможет создать нужный образ предлагаемого продукта. Поэтому главная задача Банка России – разработать модель, при которой финансовая организация будет менее заинтересована в дезинформировании клиента.

- Евгений Викторович, расскажите, что нового разработано на законодательном уровне в сфере борьбы с недобросовестной практикой продаж финансовых продуктов?

- Сегодня одним из основных видов услуг, где прибегают к мисселингу, является продажа страховых полисов в офисах банков. В связи с этим были внесены изменения в Федеральные законы «О потребительском кредите (займе)» и «Об ипотеке (залоге недвижимости)», которые вступят в силу с 1 сентября 2020 года.

В соответствии с ними кредиторы обязаны раскрывать полную информацию о содержании услуги по страхованию, о соотношении размера страховой премии и размера иных платежей, из которых формируется стоимость услуги, а также о праве заемщика отказаться от услуги в течение четырнадцати календарных дней.

- Как будет контролироваться выполнение этих требований?

- Законом установлено, что это должно быть зафиксировано в письменной форме. Если федеральным законом не предусмотрено обязательное заключение заемщиком договора личного страхования, кредитор обязан предоставить ему возможность получить потребительский кредит без «страховки». При этом процентная ставка по договору потребительского кредита может увеличиться.

- Евгений Викторович, а может ли человек рассчитывать на возврат страховой премии в случае досрочного погашения потребительского кредита?

- Да, в этом случае заемщик может вернуть часть стоимости страховки, которую приобрел при оформлении кредита. Закон коснется только кредитных договоров, заключенных после 1 сентября 2020 года. Сумма возврата будет строго пропорциональна времени, которое осталось до конца периода страхования. Например, если полис оформлен на год, а человек погасил кредит за 9 месяцев, ему вернут четверть цены страховки. Но только если к моменту возврата не наступил страховой случай и по нему не было выплат.

Отмечу, что рассчитывать на возврат можно будет и при коллективном страховании - когда банк заключает со страховой компанией единый договор, а затем вписывает в него своих заемщиков. Раньше в таких случаях деньги либо вообще нельзя было вернуть, либо из суммы возврата вычитали комиссию, которая могла достигать 90% от стоимости страховки. Кроме того, на договоры коллективного страхования распространили период охлаждения. Это значит, что в течение 14 дней с момента присоединения к коллективному договору клиент получит право отказаться от него и вернуть всю сумму, уплаченную за страховку.

- Евгений Викторович, как действовать человеку, чтобы не стать жертвой мисселинга?

- Советы просты: читайте договор внимательно и подробно, убедитесь, что все его условия вам понятны. Не бойтесь «надоесть» сотруднику банка, на все ваши вопросы он должен дать ясные и однозначные ответы, подкрепленные документами.

В случае, если ваши права нарушены, обязательно обращайтесь с жалобами на мисселинг или недобросовестное навязывание финансовых продуктов и услуг в Банк России. Адрес интернет-приемной: www.cbr.ru, телефон горячей линии 8 800 300 3000.