Приложение

**Что такое «мисселинг» и как его избежать?**

Все чаще в Банк России стали поступать жалобы от клиентов финансовых учреждений на то, что им навязывают не те услуги, за которыми они обратились. Если это коснулось Вас, знайте, вы столкнулись с мисселингом. «Мисселинг» — это недобросовестные, некорректные, некачественные продажи хорошего продукта. Он нарушает одно из важнейших прав потребителя финансовых услуг - право на полную и достоверную информацию.

Жертвами мисселинга чаще становятся те клиенты, которые хотят разместить денежные средства во вклад. Недобросовестные банковские консультанты под видом «вкладов с повышенной доходностью» предлагают им иные продукты, не раскрывая всех рисков и особенностей их использования. В подобных случаях банки выступают в качестве страховых агентов, предлагающих клиентам услуги инвестиционного страхования жизни (ИСЖ). Инвестиционное страхование жизни стало самым крупным и быстроразвивающимся видом на российском рынке страхования в 2017 году, и основным каналом продаж ИСЖ для страховщиков является банковский. После начала увеличения таких продаж в Банк России стали поступать жалобы, что потребителей вводят в заблуждение навязыванием одних финансовых услуг вместо других.

Обычно граждане обнаруживают подмену только тогда, когда хотят досрочно вернуть размещенные сбережения. Тогда они обнаруживают, что средства нельзя снять в полном размере до истечения срока действия страхового полиса или их можно забрать только при условии удержания определенного процента.

При этом существуют рекомендации Банка России, по которым продавцы финансовых услуг обязаны информировать клиентов максимально полно. Вместо этого, недобросовестные продавцы под видом «вкладов с повышенной доходностью» предлагают облигации, иные ценные бумаги. Клиентов банка заманивают более высокими процентами, чем на депозитах, не предупреждая о рисках. При отзыве лицензии банка, на данные средства не распространяются условия страхования вкладов, о чем клиенты не предупреждены.

«Никаких гарантий доходности высокорисковых инструментов не существует, — подчеркнула управляющий Отделением по Владимирской области ГУ Банка России по Центральному федеральному округу Надежда Калашникова. - Так что, если вы решили сделать банковский вклад, а вам предложили облигацию с большей доходностью, задайте вопрос сотруднику банка, а каковы риски по этому инструменту? Вам обязаны ответить. Если нет, не спешите принимать решения. Если необходимо – обращайтесь в Банк России с жалобой или за дополнительными разъяснениями».

По итогам анализа обращений Банк России рекомендовал кредитным организациям, используя специально разработанную форму, информировать потребителей услуг о существенных особенностях предлагаемых ими небанковских финансовых продуктов. Кроме того, положения по качественному информированию клиентов закреплены в требованиях к базовым стандартам по защите прав потребителей финансовых услуг, которые разрабатываются для некредитных финансовых организаций.

«В основе проблемы мисселинга лежит невнимательность потребителя, отсутствие полной и достоверной информации, готовность «верить на слово» сотрудникам банка. Мы рекомендуем гражданам быть осмотрительными и обращать внимание на условия подписываемых договоров», - предупреждает управляющий Отделением по Владимирской области ГУ Банка России по Центральному федеральному округу Надежда Калашникова.