

«Мисселинг: что нужно знать потребителю»

С появлением интернета родилось много видов мошенничества. Злоумышленники не только придумали новые методы воровства данных, но и подстроили старые «офлайн-стратегии» под сетевые технологии. И если борьба с мошенниками чаще ограничивается базовой интернет-грамотностью, то мисселинг – совершенно другая вещь. Люди склонны доверять официальным предприятиям, не обращая внимания на подводные камни. Этим и пользуются компании, предлагая свои продукты.

Мисселинг – введение пользователя в заблуждение описанием продукта, за которым он не обращался. Однако организации не совершают ничего незаконного, поэтому клиенты, попавшись в сети мисселинга, не смогут отвоювать потерянные деньги в правовом поле. Мисселинг считается недобросовестной практикой, и государство старается предотвратить «законный обман» покупателя, но предприятия постоянно находят лазейки, вплоть до конкретных фраз в договоре.

В основном с мисселингом сталкиваются в банках, где под видом вкладов с повышенной процентной ставкой предлагают рискованные инвестиционные продукты, например, накопительное или инвестиционное страхование жизни, а также передачу денег в доверительное управление управляющей компании.

Банки, предлагая инвестиционные продукты: специфические тарифы на вклады, облигации, акции и прочие ценные бумаги, зачастую не рассказывают о рисках, тонкостях и нюансах продуктов.

Например, человек несколько лет держит вклад, но приходит время его продлить. Во время подписания договора, вместо продления предыдущего соглашения, клиенту будут активно предлагать так называемые «комбинированные» вклады; это значит, что в них заложены инвестиции либо в сам банк, либо в его партнеров. Безусловно, это бьет по конечной доходности, так как часть денег уходит в ценные бумаги, которые могут либо вернуться с большими процентами, либо пойти в убыток.

Информация о подобных тарифах подается так, чтобы пользователь не понял подвоха. Консультанты как бы говорят правду, но не всю, о них рассказывают, прикрывшись словосочетаниями вроде «потенциальная прибыль», «инновационный инструмент» и так далее.

Банки активно пользуются понятиями «сбережение» и «инвестиция», но для немалого числа клиентов смысл этих слов один и тот же.

- «Сбережение» – доверие собственных денег банку без права последнего на их использование, соответственно, банк несет за них полную ответственность.
- «Инвестиция» – тоже доверие денег банку, только теперь банк имеет право вкладывать средства в проекты, а значит, окупаемость или убыль – дело неподконтрольное ни вам, ни банку. В инвестиционном договоре может быть указано, что в случае потери средств финансовое предприятие не несет ответственности.

И никто не вернет деньги, если вы не прочитали договор или не заметили особые пункты.

Хотя банковская сфера чаще других недоговаривает важную информацию, мисселинг свойственен и другим проектам. Например, негосударственный пенсионный фонд может предложить пакет, в котором часть средств будет уходить в сторонние проекты. Брокерские фирмы также могут навязывать неприбыльные инвестиции. Однако чаще жалуются именно на банковские организации.

Если клиент подает на банк в суд, то иногда судебные инстанции принимают решение в пользу потребителя; суть сводится к недостаточному разъяснению условий страхования, вкладов или инвестиций. И все же это утомительный процесс, а навязывание услуг нужно грамотно доказать. Лучше всего не допустить подобной ситуации.

Чтобы не попасться на мисселинг внимательно читайте договор! Не спешите подписывать документ, даже если в нем всего пара листов. Желательно выделить свободное время, чтобы не спеша проштудировать все пункты и задать вопросы консультанту. О стеснении не может быть и речи, особенно если вы подключаете новую услугу в электронной форме, то есть на сайте или в приложении.

Если вы заметили неоднозначные предложения, смело задавайте вопросы. Например, вы можете попросить консультанта указать в договоре на такие пункты:

- Где в договоре указана процентная ставка, названная устно? Допустим, на словах могут обещать до 15% прибыли, но какова минимальная ставка в случае потерь? Все обещания менеджера должны подтверждаться пунктами договора.

- Существует Агентство по страхованию вкладов (АСВ), которое возместит убытки в случае невыполнения банком своих обязательств. Спросите, подключена ли такая страховка и где о ней написано в договоре.

- Какие будут потери в случае досрочного расторжения договора?

- Довольно часто банк работает через посредников (опуская эти подробности). Крайне важно уточнить, с какой организацией заключается договор.

Мисселинг нельзя назвать полноценным обманом. Скорее это игра на неопытности клиентов, которые не читают договор. Будьте внимательны!

Важно вдумчиво читать договор, который предстоит подписать, задавать уточняющие вопросы и не принимать поспешных финансовых решений. Если вы столкнулись с фактом мисселинга, то можете обратиться с жалобой в Банк России. В заявлении нужно подробно описать ситуацию с указанием даты и конкретных лиц.

Жаловаться на мисселинг можно:

- В Банк России через интернет-приемную сайте www.cbr.ru;
- В мобильном приложении «ЦБ онлайн»;
- По телефону горячей линии 8 800 300-30-00.