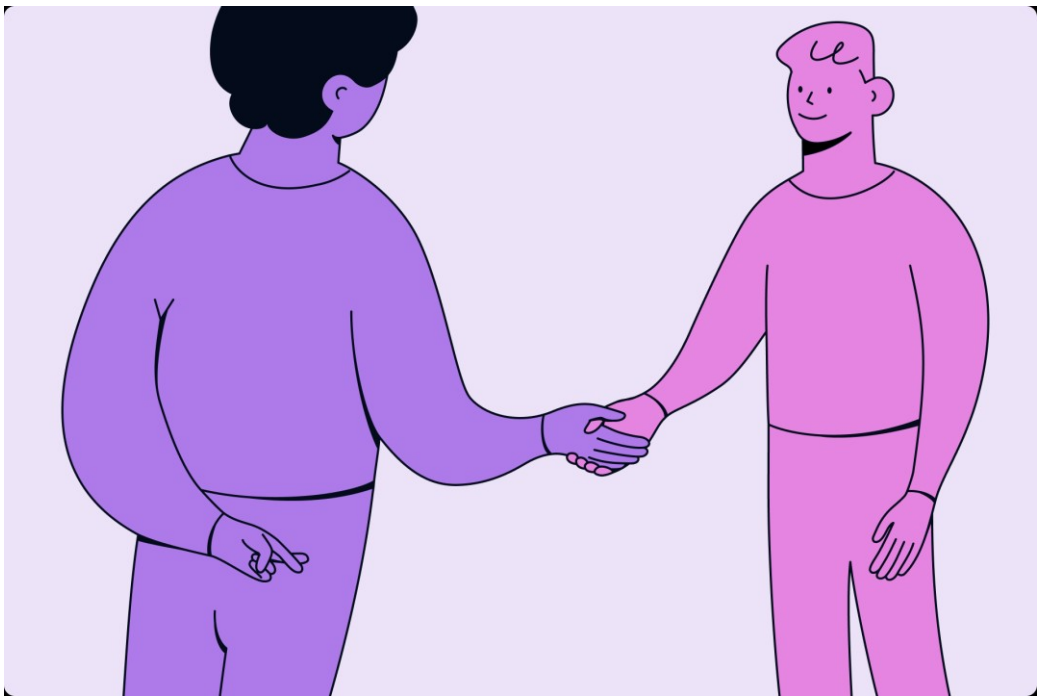

Мисселинг

Что такое мисселинг и как не стать жертвой обмана в интервью «Газете.Ru» рассказала эксперт проекта НИФИ Минфина России «Моифинансы.рф» Ольга Дайнеко.

Мисселинг – это один из видов недобросовестных практик при взаимодействии финансовых организаций с потребителями услуг. Ситуации, когда один финансовый продукт предлагается под видом другого – это и есть мисселинг.

Распознать недобросовестное поведение финансовой организации не всегда легко, поскольку подмена одного продукта другим не может осуществиться без умалчивания характеристик предлагаемого продукта, различий между желаемым и рекомендуемым. В основе мисселинга – намеренное введение потребителя в заблуждение. Например, клиент банка обращается для размещения денежных средств на вкладе, а вместо банковского депозита получает инвестиционный продукт. При этом он воспринимает его как банковский вклад с более высокой доходностью, поскольку различия между этими финансовыми инструментами, возможные финансовые риски и их особенности в предложении не озвучивались. Нередко потребитель узнает о подмене лишь спустя время, когда сталкивается с негативными финансовыми последствиями. Однако это не означает, что при мисселинге хороший финансовый продукт обязательно подменяется плохим, чаще-неподходящим: потребитель рассчитывал на «короткий» банковский депозит с фиксированной доходностью и ежемесячной капитализацией, а получил инвестиционный долгосрочный продукт. Оба инструмента хороши, но каждый по-своему и под разные

финансовые цели. В результате мисселинга потребитель может получить подмену в виде финансового продукта, в котором у него нет необходимости, который не подходит ему по гарантиям доходности, по уровню риска и/или ввиду отсутствия страхования вложений от АСВ. Также подменой накопительному счету или вкладу может стать накопительное страхование, участие в ПДС или программе негосударственного пенсионного обеспечения, договор доверительного управления и ряд других. Познакомиться с недобросовестной практикой можно и при кредитовании: под видом банковского кредита можно получить займ от микрофинансовой организации (например, по заявке на потребительское кредитование при покупке в торговой сети). Столкнуться с мисселингом можно и в брокерской конторе, страховой компании или НПФ-везде, где оказываются финансовые услуги. В ряде случаев навязывание дополнительных услуг (страхования, юридического сопровождения, телемедицины и других) трансформируется в мисселинг (например, кредитование с привязкой к страхованию, оформление дебетовой карты с подключением платной подписки на ненужные сервисы экосистемы банка).

В настоящее время подобные недобросовестные практики встречается все реже (единичные случаи, нет массового характера): регулятор проводит контрольные мероприятия, ведет активную деятельность по выявлению и пресечению мисселинга. За выявленные нарушения организация несет не только репутационные потери, но и наказывается рублем: Банк России вправе приостанавливать реализацию отдельных финансовых продуктов, требовать от финансовой организации обратный выкуп продукта в пользу клиента.

Однако самый опасный вид мисселинга – когд подмена происходит в организации, оказывающей финансовые услуги без лицензии Банка России (не включена в реестр регулятора). Нелегалы практикуют мисселинг не для увеличения объема продаж, а для обмана потребителя. Такая практика незаконной финансовой деятельности нередко используется в мошеннических схемах: вместо микрозайма – договор с залогом имущества, вместо легального инвестирования-финансовая пирамида или сетевой маркетинг, вместо обучения инвестированию-вытягивание средств через фейковую «игру на бирже»-подобных схем немало.

Чтобы не стать жертвой мисселинга:

1. Организации, оказывающие финансовые услуги, обязаны обеспечивать полное информирование своих клиентов о приобретаемых продуктах, возможных

финансовых рисках, о порядке возврата средств и иных значимых условиях. Внимательно изучайте договор перед подписанием, просите подробные разъяснения по моментам, которые не понятны. Обращайте внимание на то, с кем именно вы заключаете договор, на название финансового продукта, на принцип формирования доходности, на условия по распоряжению средствами, порядок досрочного расторжения договора и другие значимые условия. Проверяйте у организации наличие лицензии Банка России. Если есть хоть малейшие сомнения, возьмите паузу, не принимайте поспешных финансовых решений;

2. При обнаружении подмены финансового продукта, воспользуйтесь «периодом охлаждения» (например, по страховым, кредитным продуктам), в течение которого можно вернуть свои деньги без проблем. Если сроки упущены, обратитесь в финансовую организацию с претензией по факту мисселинга и требованием о возврате средств. При неудовлетворительном результате, обратитесь с жалобой в интернет-приемную Банка России. Также в разрешении спора может помочь финансовый омбудсмен. С обращениями о случаях мисселинга работает и Роспотребнадзор. Также у потребителя есть право на разрешение спора в судебном порядке.

3. В случае мошеннических действий, обратитесь в правоохранительные органы.