20 ноября 2019 года

**Мисселинг, или не дайте себя обмануть!**

От жителей Курского региона в 2019 году в Банк России поступило пять жалоб, связанных с мисселингом – недобросовестной продажей клиентам финансового продукта без подробного объяснения его характеристик и особенностей. Потребителя вводят в заблуждение, чтобы он приобрел тот продукт, который выгоден менеджеру, а не тот товар или услугу, за которыми человек обратился изначально, и которые ему нужны на самом деле. Так, курянам при обращении в банки для оформления депозита под видом «более доходного продукта» продавали полис инвестиционного страхования жизни (ИСЖ).

Но понятие мисселинг не сводится лишь к продаже ИСЖ. Банки часто выступают агентами не только страховщиков, но и брокерских компаний, негосударственных пенсионных фондов и управляющих компаний, паевых инвестиционных фондов (ПИФ). Как «более доходную» альтернативу вкладам могут предложить паи ПИФов, инвестиции в ценные бумаги, договоры негосударственного пенсионного обеспечения. При этом далеко не всегда сообщают обо всех принципиальных отличиях этих продуктов от вкладов. Доходность по ним действительно может оказаться выше, чем по депозитам. Но и риски выше: процент не гарантирован, а вложения не попадают под систему страхования вкладов.

Разновидностью мисселинга так же являются так называемые предпроданные услуги. То есть услуги, которые автоматически включены в договор «по умолчанию», даже «галочки» в соответствующих графах договора уже стоят, хотя клиенту это было совершенно не нужно. Такой прием рассчитан на то, что гражданин, читая договор, не догадается, что галочки можно снять и за услуги или продукты не платить. Такими предпроданными продуктами могут быть, например, кредитная карта или дополнительная дебетовая карта. На такие случаи Банк России принимает жалобы граждан и очень жёстко реагирует — через непосредственный контакт с банком.

Управляющий курским отделением Банка России Евгений Овсянников напоминает: «Чтобы обезопасить себя от мисселинга, потребителям финансовых услуг следует быть внимательными. Самое эффективное средство защиты от недобросовестных практик при покупке финансовых продуктов и услуг – это подробное изучение договора и приложения к нему до его подписания. Ставить свою подпись на документе следует только в том случае, если все пункты вам понятны, не вызывают вопросов, и вас устраивают обозначенные условия и продукты, которые прописаны в договоре».

Если клиент недоволен взаимоотношениями с финансовой организацией, а на предъявленные претензии она не отвечает, то на нее можно и нужно жаловаться в Банк России. Жалобу можно направить в электронном виде через интернет-приемную Банка России на сайте [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru). Необходимо будет прикрепить документы.

Банк России проводит работу с участниками финансового рынка, чтобы исключить любые проявления мисселинга. В 2019 году вступил в силу нормативный акт Банка России, который обязывает продавца раскрывать всю информацию о продукте так, чтобы не ввести человека в заблуждение. Дополнительно планируется сформировать единые правила продажи сложных финансовых инструментов, обязательные для всех участников финансового рынка.

**Отделение Курск ГУ Банка России**

**по Центральному федеральному округу**

**Тел.: 36-12-20, 36-20-24;**

**е-mail: 38media@cbr.ru**