

Банк России предупреждает о новых формах мисселинга

21 августа 2020 года

Новости

Банк России выявил ряд недобросовестных практик, с которыми потребители чаще всего сталкиваются в офисах банков, и дал рекомендации по их устранению. Регулятор считает недопустимым вводить потребителей в заблуждение ради получения дополнительной выгоды.

Банк России обращает внимание, что сотрудники офисов финансовых организаций не информируют клиентов обо всех дополнительных предложениях к договору. В результате клиенты, сообщая подтверждающий код из СМС, соглашаются в том числе получать услуги, о которых не подозревают. Регулятор напоминает финансовым компаниям о необходимости знакомить клиентов со всем пакетом документов до использования электронной подписи (кода).

Кроме того, регулятор фиксирует случаи неполного или ненадлежащего разъяснения принципа работы договора накопительного страхования жизни. По такому продукту необходимо ежегодно вносить платеж, о чем некоторые потребители узнавали лишь накануне срока платежа и не имели возможности этого сделать. В результате страховщик расторгал договор, а клиент терял внесенные ранее деньги.

В подобных и ряде других случаев Банк России советует финансовым организациям проводить комплекс проверочных мероприятий: в частности, связаться с клиентом по телефону и еще раз уточнить, насколько он понимает особенности и риски приобретенного им продукта. Приветствуется также практика ряда участников рынка вести видео- и аудиофиксацию процесса оформления договоров, что служит защитой не только для потребителей, но и для самих финансовых организаций. Гражданам рекомендуется перед подписанием договора внимательно знакомиться со всеми предложенными документами и задавать интересующие вопросы представителю финансовой организации.

Следует отметить, что подобные недобросовестные практики не носят массовый характер и их доля в общем количестве финансовых операций невелика. По всем выявленным нарушениям Банк России применяет необходимые надзорные меры — вплоть до восстановления прав граждан. Выявленные недобросовестные практики становятся поводом для предложений по корректировке действующего законодательства — в настоящее время идет работа над законопроектами о правилах информирования потребителя при открытии банковского вклада и о правилах продаж финансовых инструментов, когда банк выступает агентом страховой компании или иного участника рынка.

Фото на превью: Andrey Popov / Shutterstock / Fotodom