

О защите прав потребителей на рынке сберегательных услуг в России

22.10.2020 г.

Независимое исследование, проведенное с применением методов приобретения услуг «тайным покупателем», подтвердило обеспокоенность Роспотребнадзора распространением практик введения потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств тех финансовых продуктов, которые предлагаются банками взамен традиционных вкладов.

Представители Роспотребнадзора приняли участие в обсуждении результатов независимого мониторинга «Состояние защиты прав потребителей на рынке сберегательных услуг в России», проведенного Международной конфедерацией обществ потребителей (КонфОП) при поддержке Общероссийского гражданского форума (ОГФ). Мониторинг был подготовлен в рамках совместного проекта Минфина России и Всемирного Банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

В ходе мониторинга были исследованы практики информирования потребителей о сберегательных и инвестиционных продуктах в 27 крупнейших российских банках в 19 регионах России. Отдельным фокусом исследования стала проблема навязывания потребителям инвестиционных продуктов (ИСЖ, НСЖ, ИИС) взамен классических банковских вкладов. Как выяснилось, менеджеры лишь 3 банков из 27 предлагали «тайным покупателям» банковские вклады, не продвигая инвестиционные продукты, во всех посещенных офисах. В оставшихся 24 финансовых организациях сотрудники предложили потребителям открыть вклад при запросе на вложение денег, однако это произошло не во всех офисах одного банка; наряду с вкладом предлагались иные финансовые продукты: гибридные вклады с инвестиционной составляющей (ИСЖ, НСЖ, ИИС, облигации) и/или только инвестиционные продукты. Тем не менее результаты нового мониторинга оказались более оптимистичными, чем прошлогодние: банков, предлагающих инвестиционные продукты как полную замену вкладу, стало в 2 раза меньше.

Отдельной проблемой является то, что сотрудники отделений большинства банков не предупреждали потребителей о рисках вложения средств в гибридные инвестиционные продукты, а именно об отсутствии гарантии доходности; отсутствии гарантии сохранности средств (не подлежат государственному страхованию); невозможности досрочного расторжения договора без потери части денежных средств. Полный текст отчета доступен на сайте КонфОП: <https://konfop.ru/мониторинг-рынка-финансовых-услуг/>.

Роспотребнадзор обращает внимание, на следующие информационные материалы, размещенные в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей:

[Памятка по открытию банковского вклада](#)

[Что необходимо знать при открытии вклада](#)

[В банке вам могут предложить необычные варианты вложений](#)

[Внимание: инвестиционное страхование жизни](#)

[ИНВЕСТИЦИОННОЕ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ. Что делать, если Вам предложили заменить вклад в банке на новый финансовый продукт - договор инвестиционного страхования жизни?](#)

В соответствии со статьей 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель финансовых услуг обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Однако факт не доведения до потребителя необходимых сведений о потребительских свойствах финансовой услуги на практике удается доказать, как правило, только в том случае, если соответствующая информация не включена в договор. В противном случае суды часто отказывают в защите прав потребителя с формулировкой о том, что клиент был ознакомлен со всеми условиями договора, выразил свое согласие на его заключение, а также до его сведения была доведена вся необходимая информация.

Факт подобных нарушений может быть установлен, как правило, только в рамках контрольной закупки или методом «тайной покупки» в рамках общественного контроля.

В этой связи Роспотребнадзор просит всех потребителей, столкнувшихся с практикой навязывания инвестиционных продуктов, незамедлительно обращаться с претензией к исполнителю финансовых услуг, а в случае отказа в удовлетворении требований – с мотивированным письменным обращением в Роспотребнадзор ([подробнее о порядке обращения в электронной форме](#)) в целях решения вопроса о принятии мер административного реагирования.