



**Риск недобросовестного
поведения банка при
реализации банковских
услуг**

Риск недобросовестного поведения банка – *убытки или упущенная экономическая выгода клиента, реализованные в результате применения банком моделей недобросовестного поведения при оказании банковских услуг.*



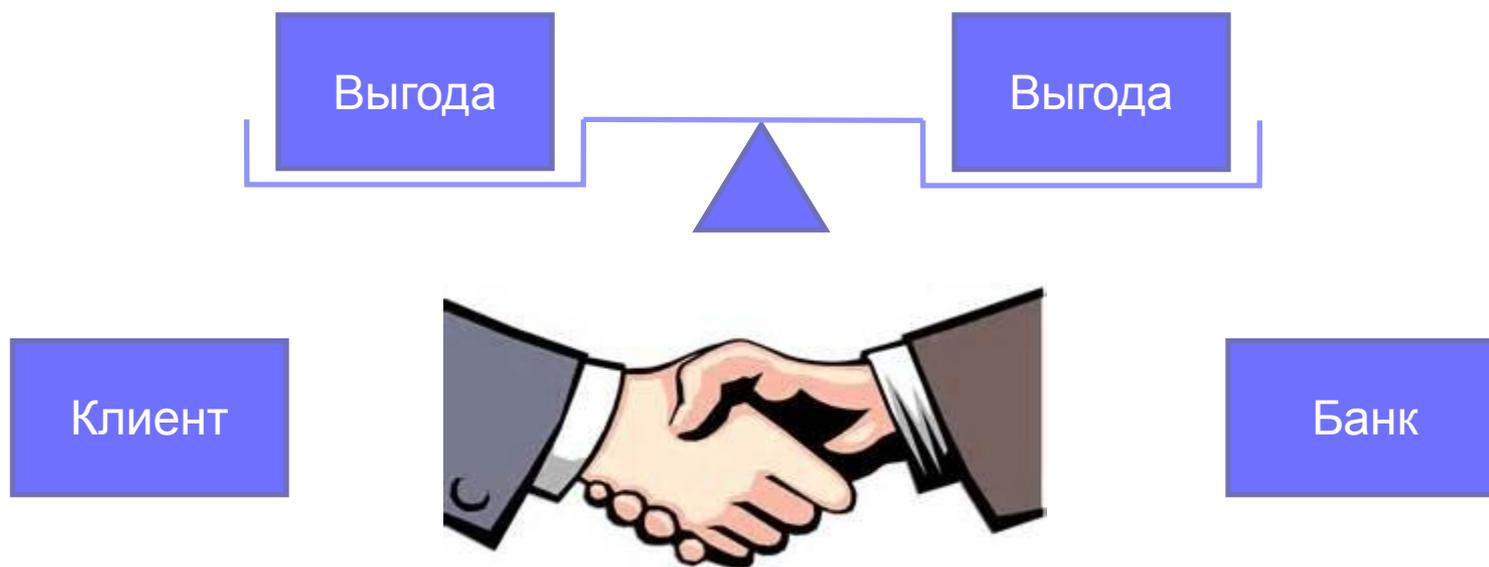
Основные признаки недобросовестного поведения банка:

- *Использование приемов (в том числе неправовых) психологического манипулирования с целью вовлечения клиента в сделку;*
- *Одностороннее непропорциональное изменение условий заключенных сделок;*
- *Поведенческий алгоритм носит массовый и системный характер в деятельности определенного банка.*

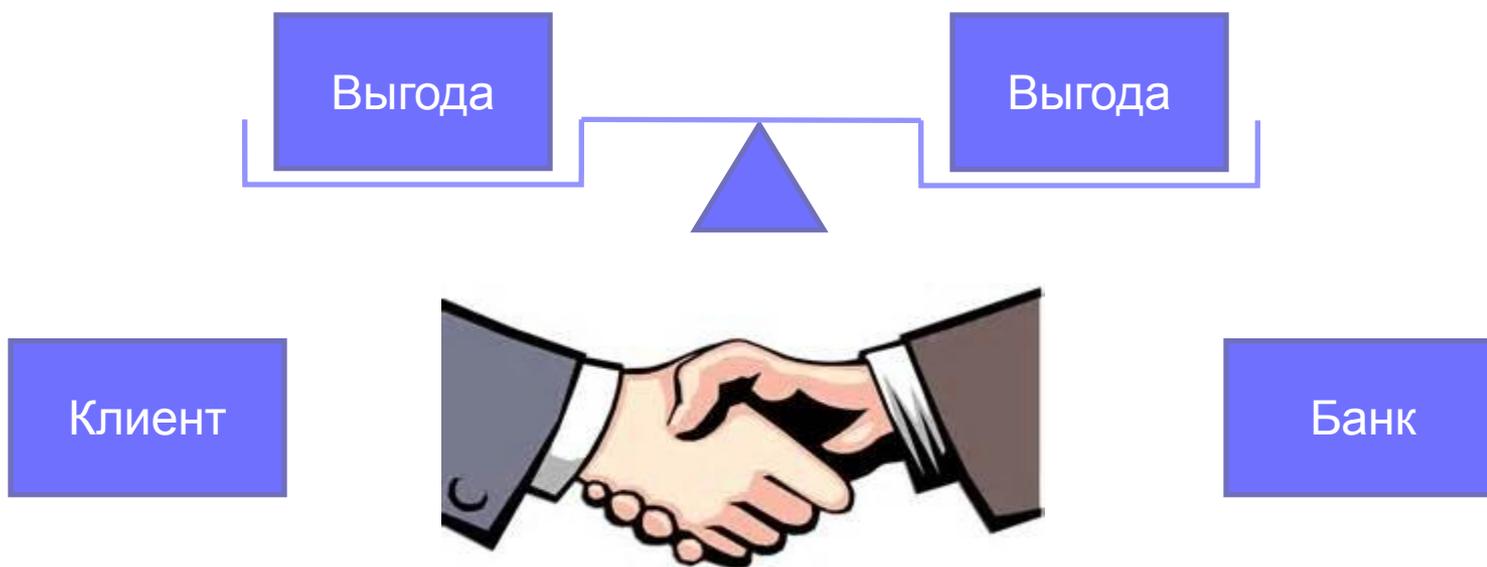
Благоприятными условиями для реализации подобного поведения являются «4 НЕ»:

- *Финансовая и правовая неграмотность населения.*
- *Невнимательность клиента при ознакомлении с документами сделки.*
- *Неготовность большей части населения нести дополнительные расходы по найму юристов для сопровождения всех своих банковских сделок.*
- *Неосуществление клиентом видео- и звукозаписи процесса собственного общения с банковскими служащими.*

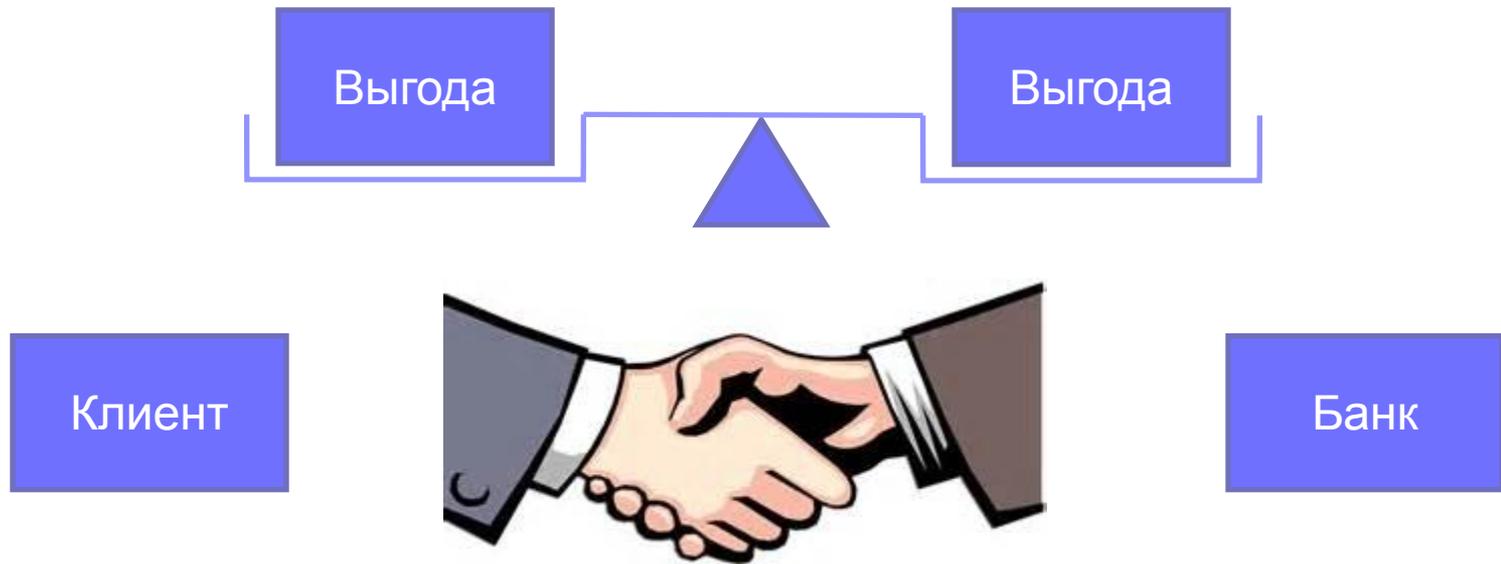
Взаимодействие банка и клиента реализуемое в форме сделки в качестве конечной цели предполагает получение выгоды каждой из сторон.



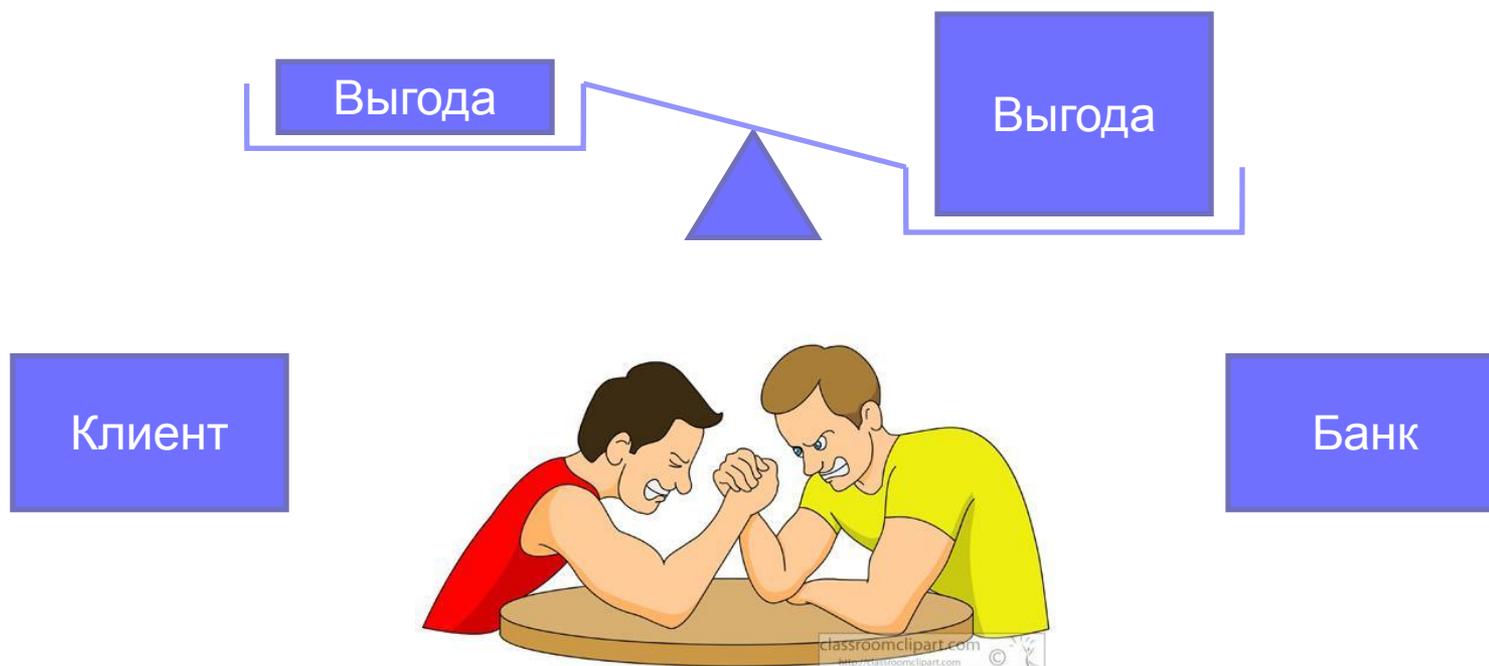
Финансовая (банковская) сделка – это совокупность прав и обязанностей клиента.



*Выгода = ценность для клиента
приобретаемых прав – бремя
приобретаемых клиентом
обязанностей.*



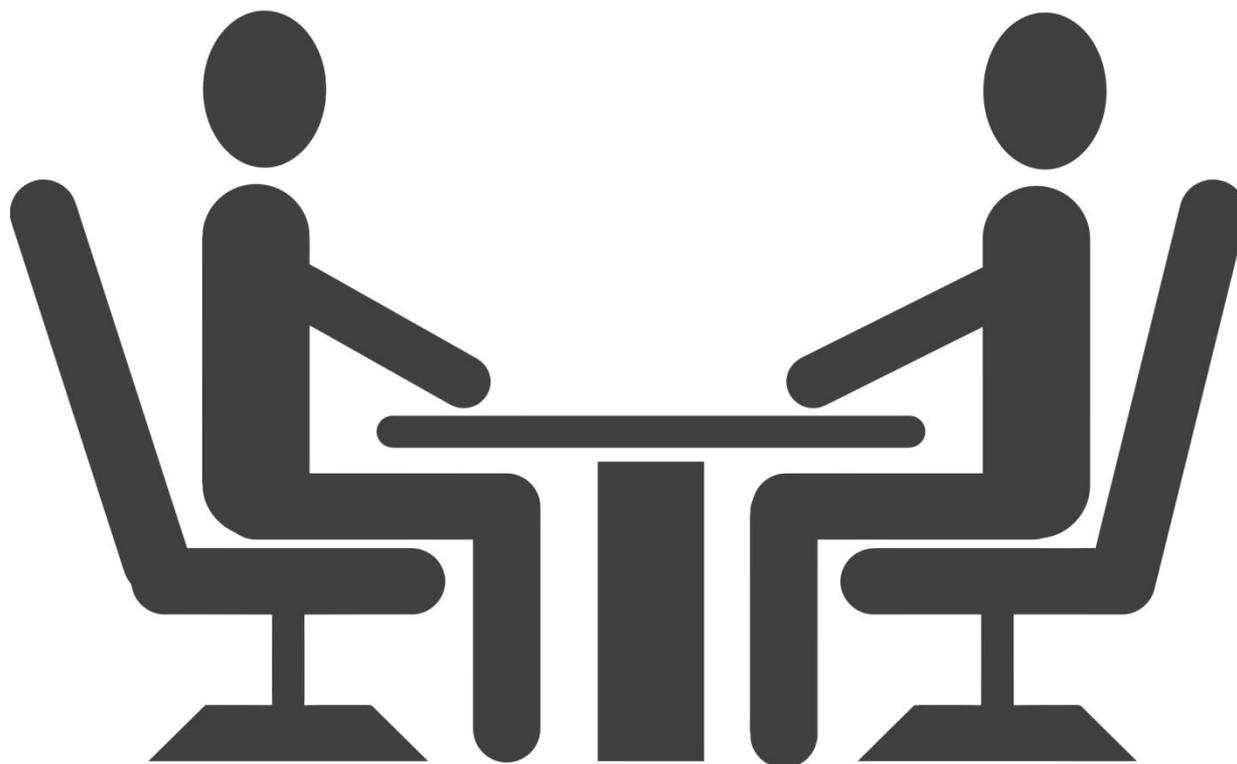
Недобросовестное поведение банка направлено на перераспределение выгоды от клиента в пользу банка



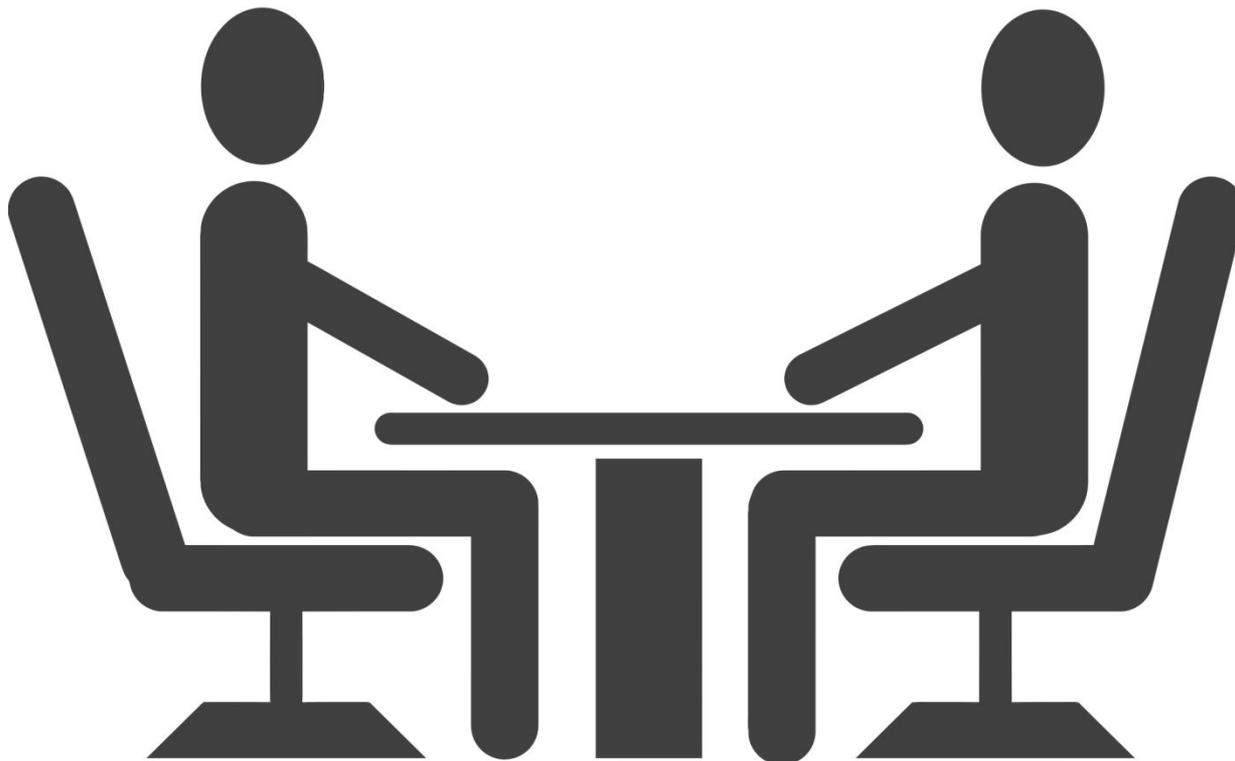
Кейс 1. Навязанное «добровольное» страхование

Фигурант первого кейса - крупный федеральный банк, входящий в первую пятерку по размерам активов по версии сайта bankir.ru.

Я бы хотел оформить
заявку на
потребительский кредит
без поручительства

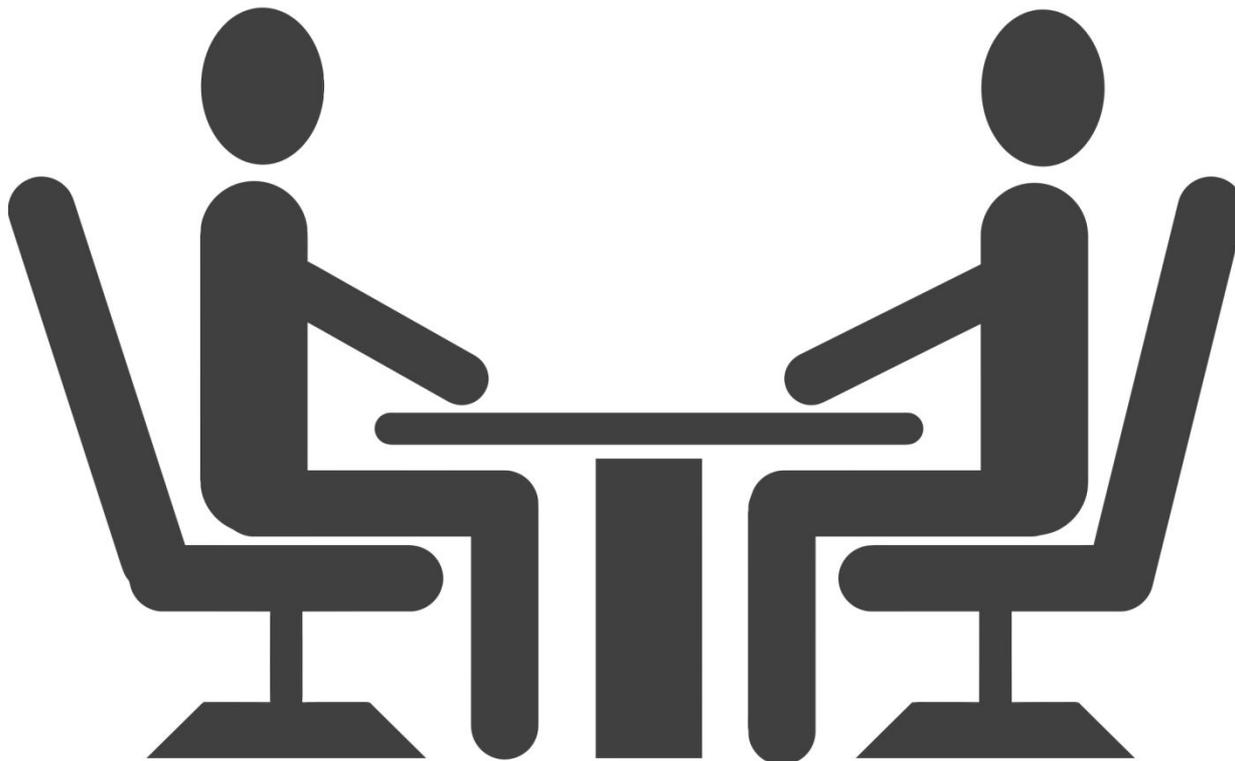


Желаемая сумма? Срок?
Предлагаемый кредитный продукт
включает страхование жизни и
программу «финансовая защита»



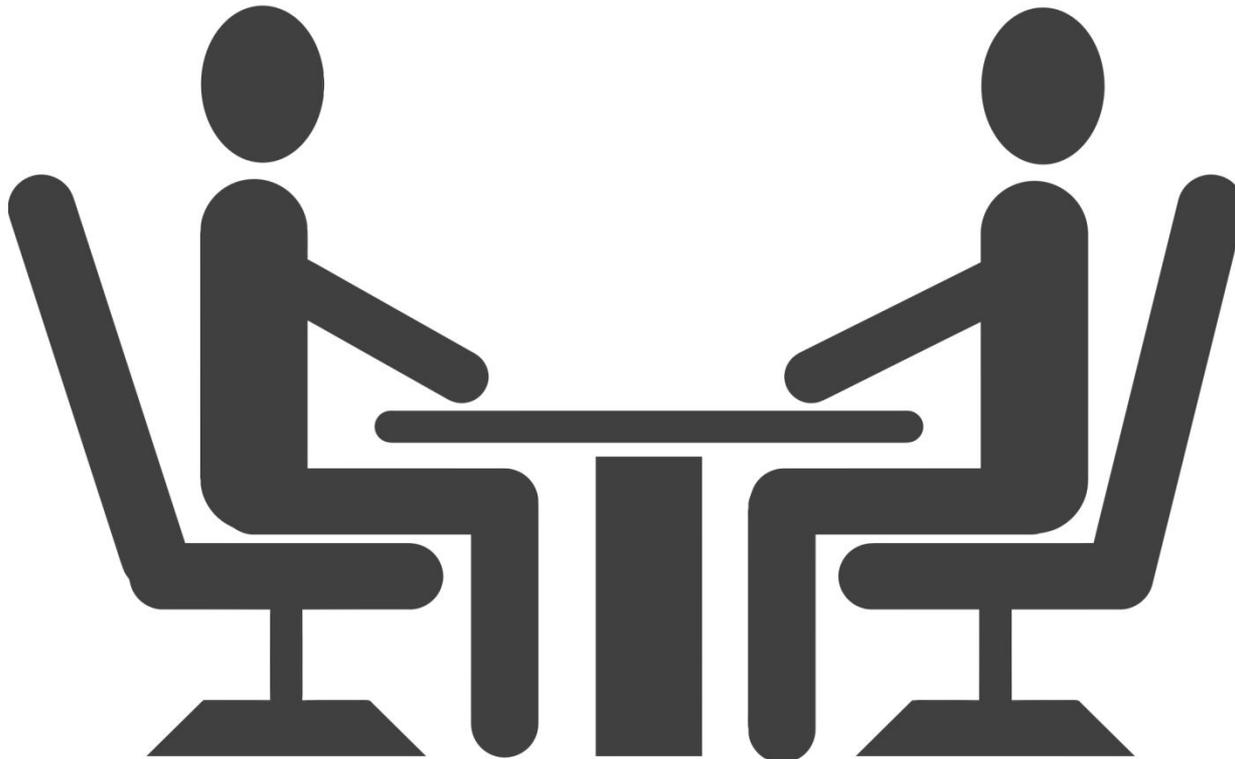
Убеждение

+ + + + + +
страхования

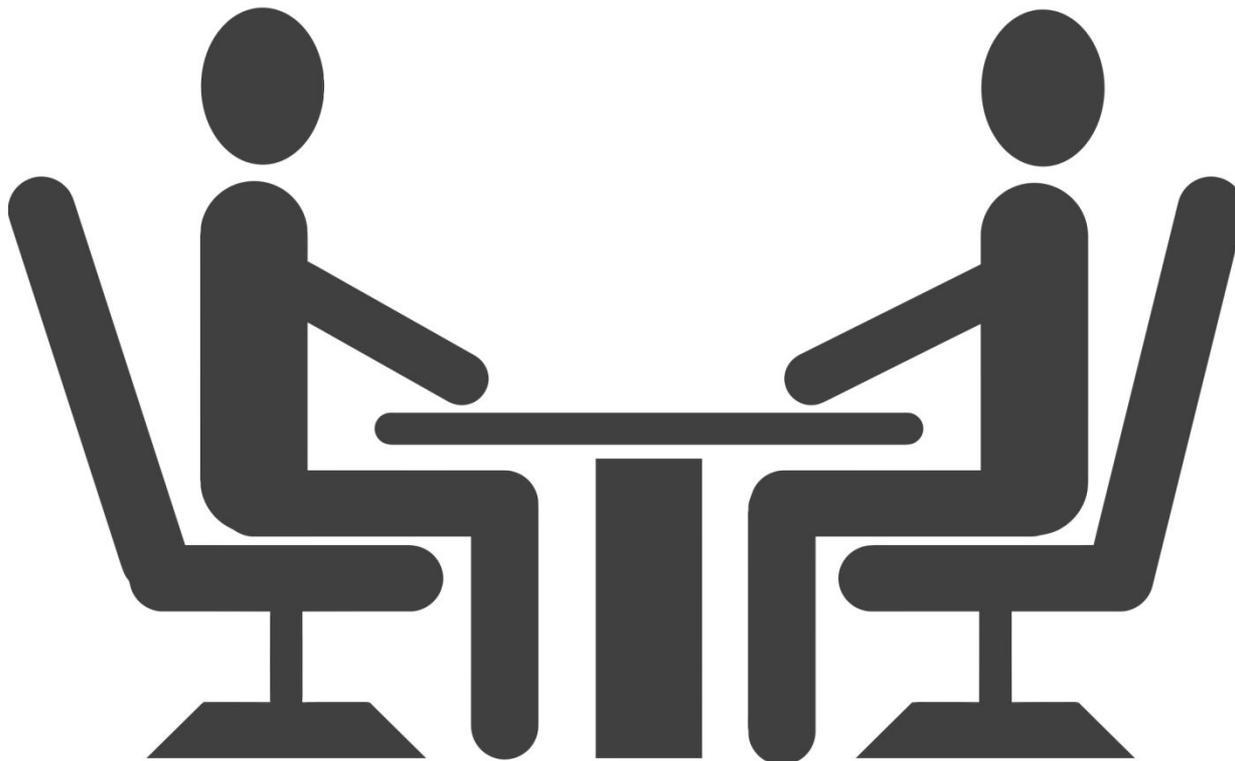


Вариант 1: Клиент заинтересован

ОК. Интересно!
Покажите правила
страхования

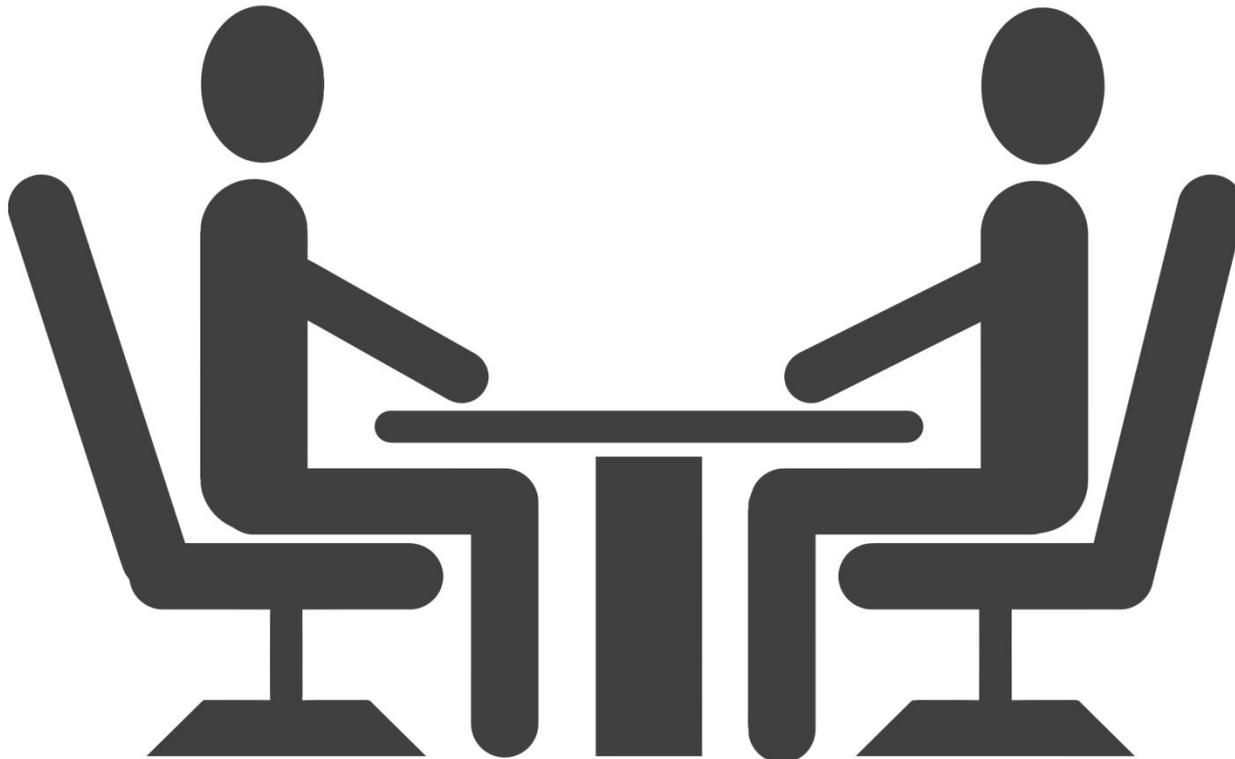


Вариант 1: Клиент заинтересован



Вариант 1: Клиент заинтересован

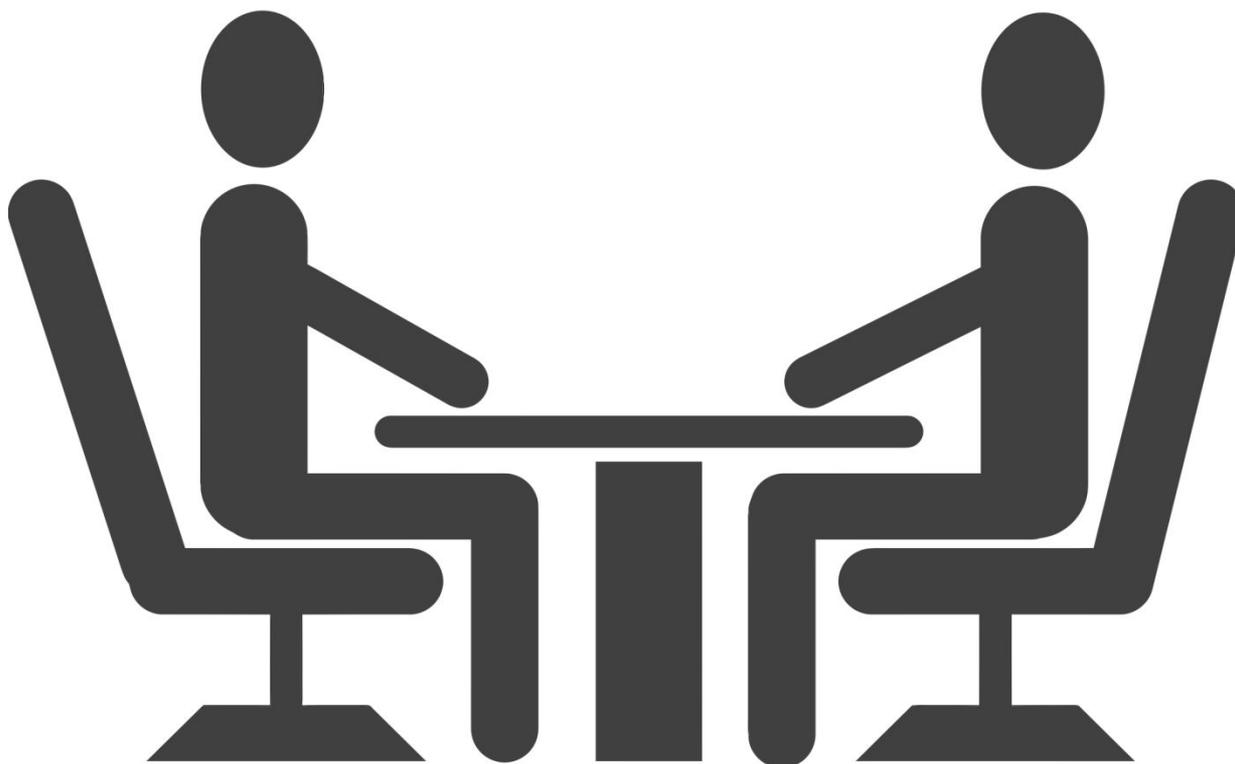
Покажите печатную
версию правил / полис
/ договор



Вариант 2. Клиент не заинтересован

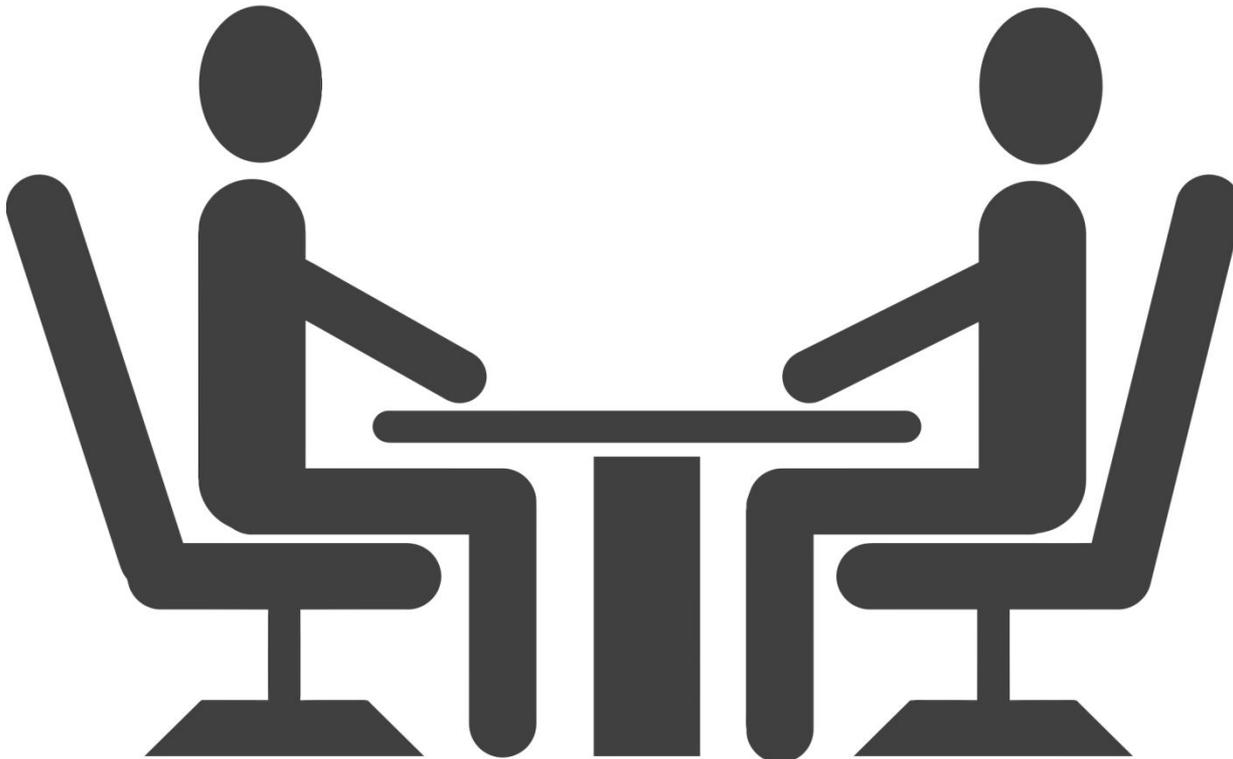
клиент ИМЕЕТ ПРАВО отказаться от
страховки жизни и потери работы

Не хочу страховаться!



Обман

Без страховки банк не одобрит кредит

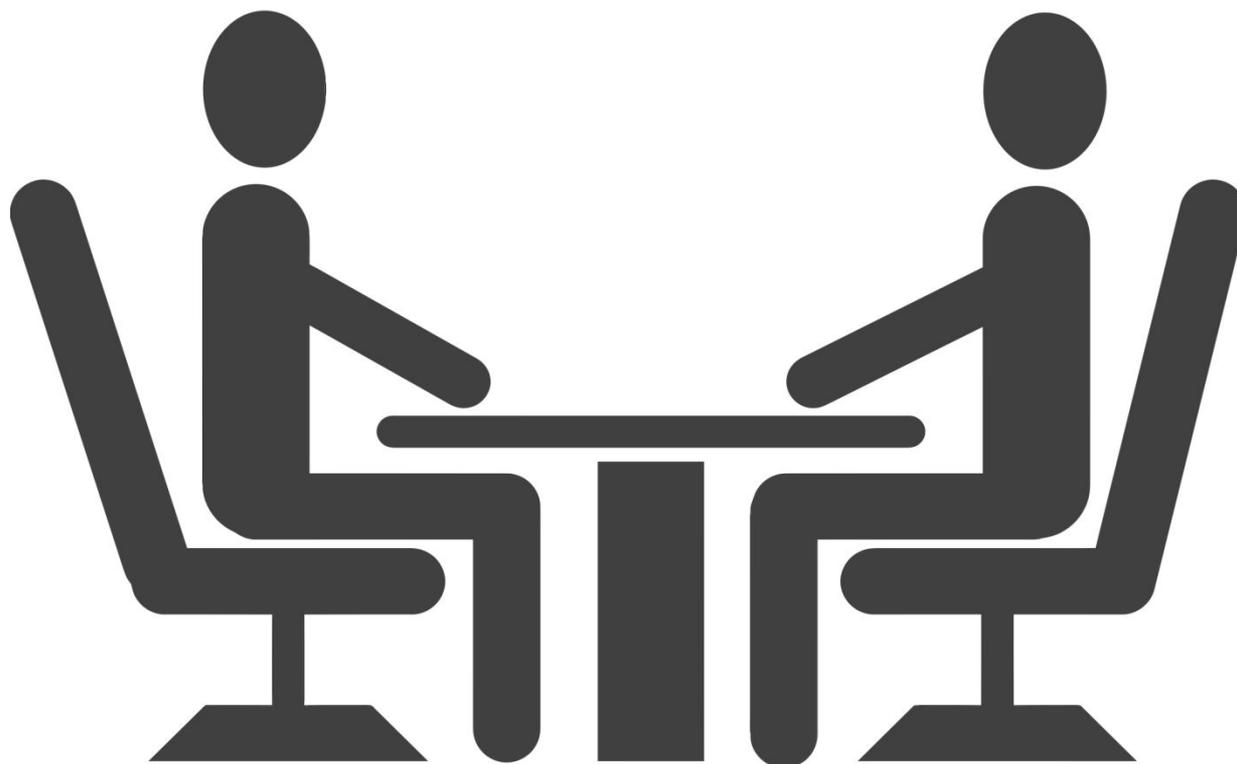


Механизм нейтрализации обмана

- *Мониторинг кредитных условий на сайте банка;*
- *Информирование клерка о наличии прав у клиента **ДОБРОВОЛЬНО** вступать в отношения **ДОБРОВОЛЬНОГО** страхования;*
- *Информирование клерка о том, что вы не боитесь отказа и готовы приступить к заполнению документов.*

Напоминание о бренности бытия

Кто будет платить
кредит, если с вами
что-то случится?

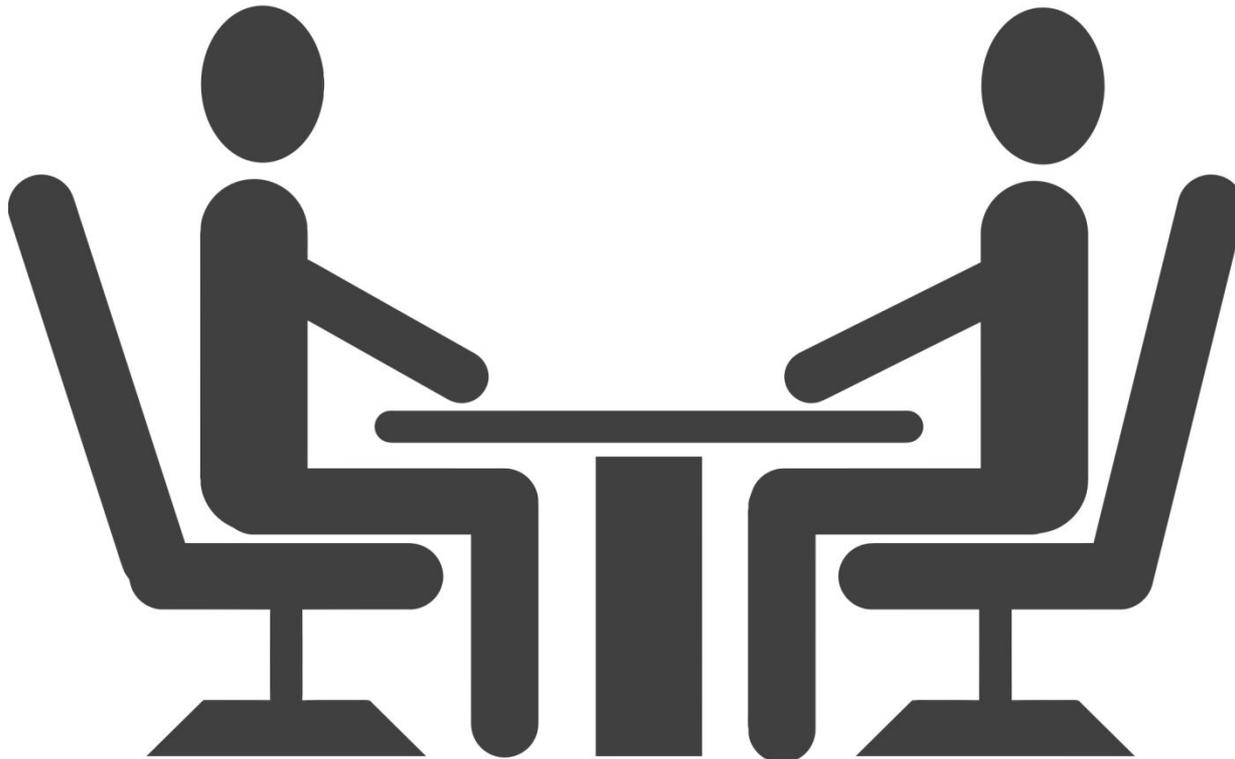


Механизм нейтрализации уловки

- *Заявление о неэтичности вопроса;*
- *Пояснение клерку механизма наследования имущества и долгов.*

Воздействие на жалость

Если вы не приобретете
страховые продукты, то
меня уволят 😞



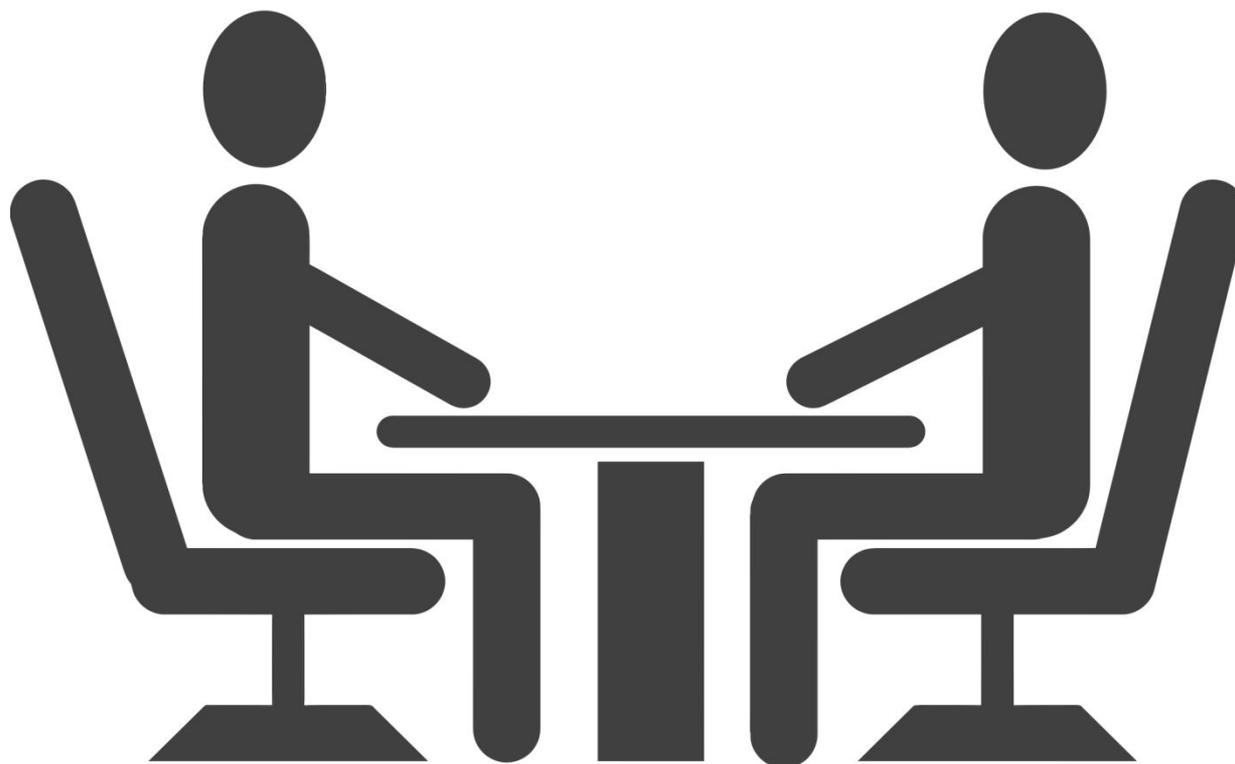
Механизм нейтрализации уловки

- *Выражение сочувствия;*
- *Сообщите о немедленной готовности заявить о служебном правонарушении со стороны руководства клерка.*

Вариант 3. Клиент не заинтересован

Используем «период охлаждения»

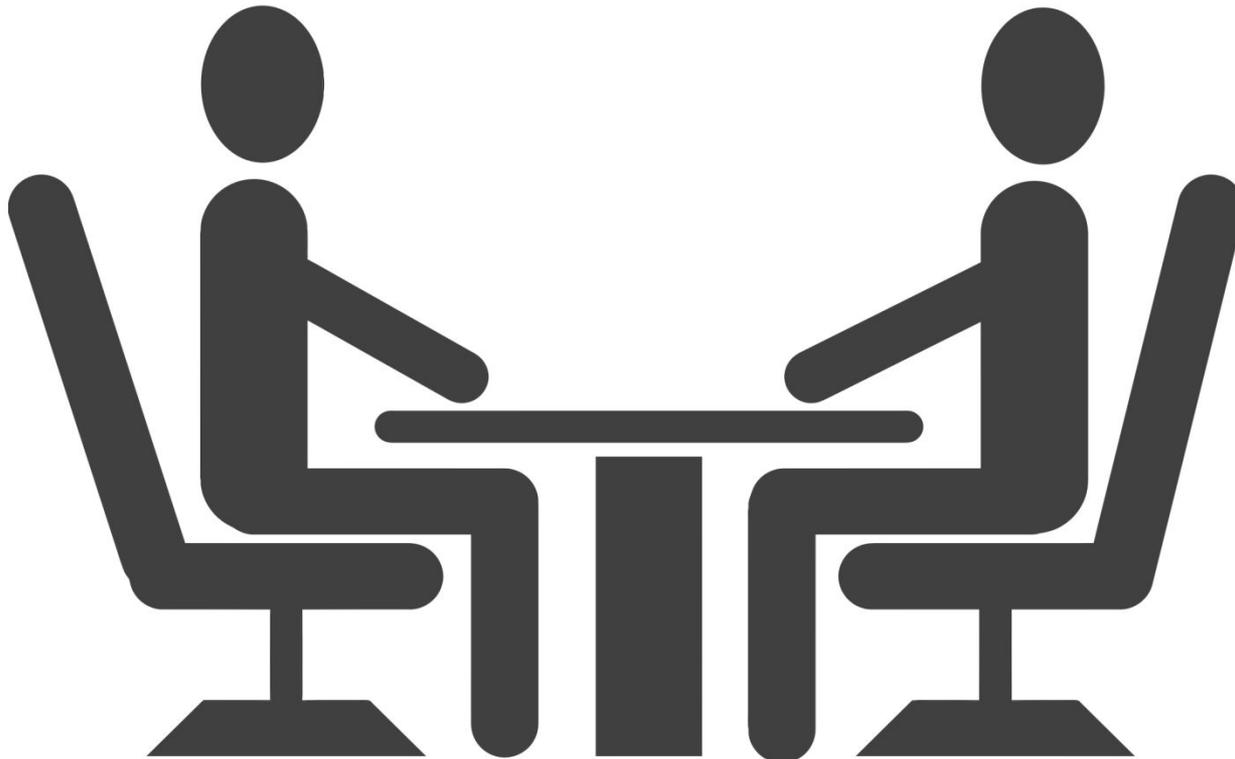
Договор страхования коллективный?
Ознакомьте с правилами.



Вариант 3. Клиент не заинтересован

Используем «период охлаждения»

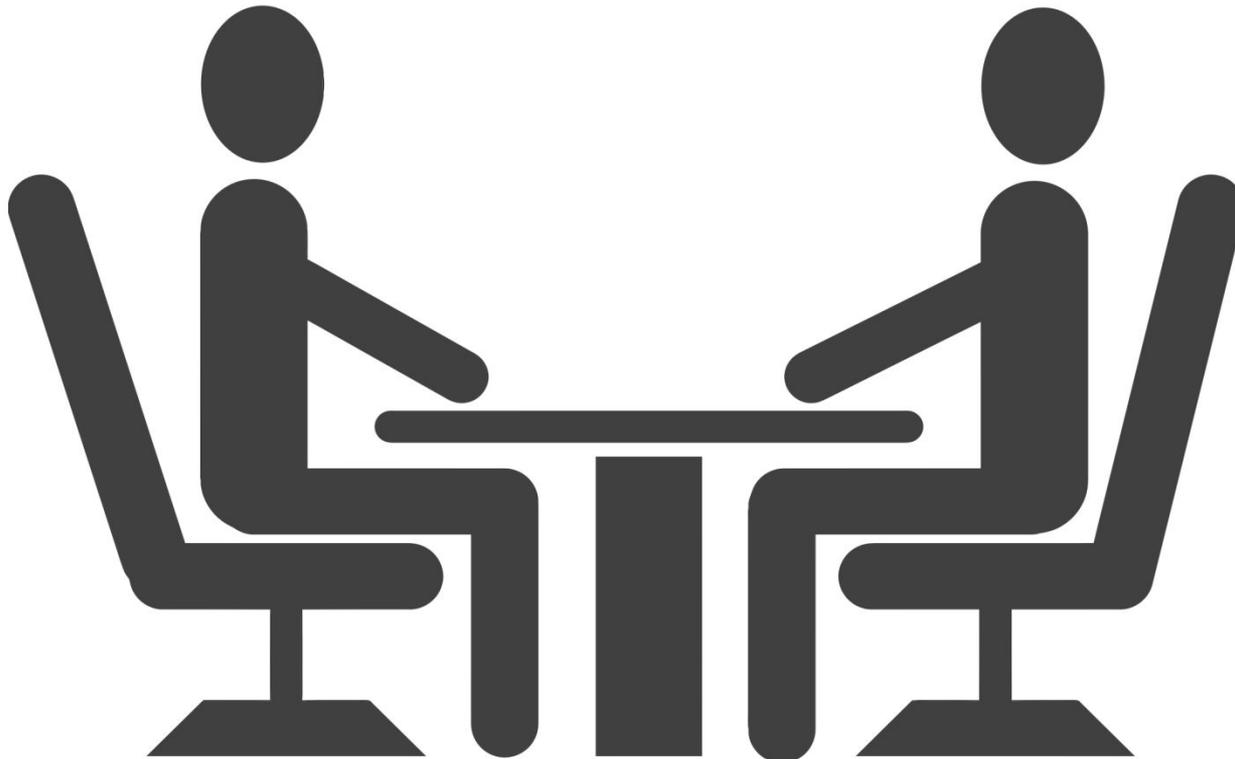
Нет, не коллективный. Вот правила.



Вариант 3. Клиент не заинтересован

Используем «период охлаждения»

ОК. Согласен.



Использование «периода охлаждения»

- *Узнать какой «период
охлаждения» установила
компания (мин. 5 рабочих дней с
момента подписания договора).*
- *Узнать есть ли офис страховой
компании в городе.*

Способы подачи документов

- *Лично.*
- *Почтовой корреспонденцией (заказное, с уведомлением о получении, с описью вложения).*

Если документы на возврат поданы без нарушения периода охлаждения, то страховая компания обязана вернуть деньги в течение 10 дней с момента получения заявления.

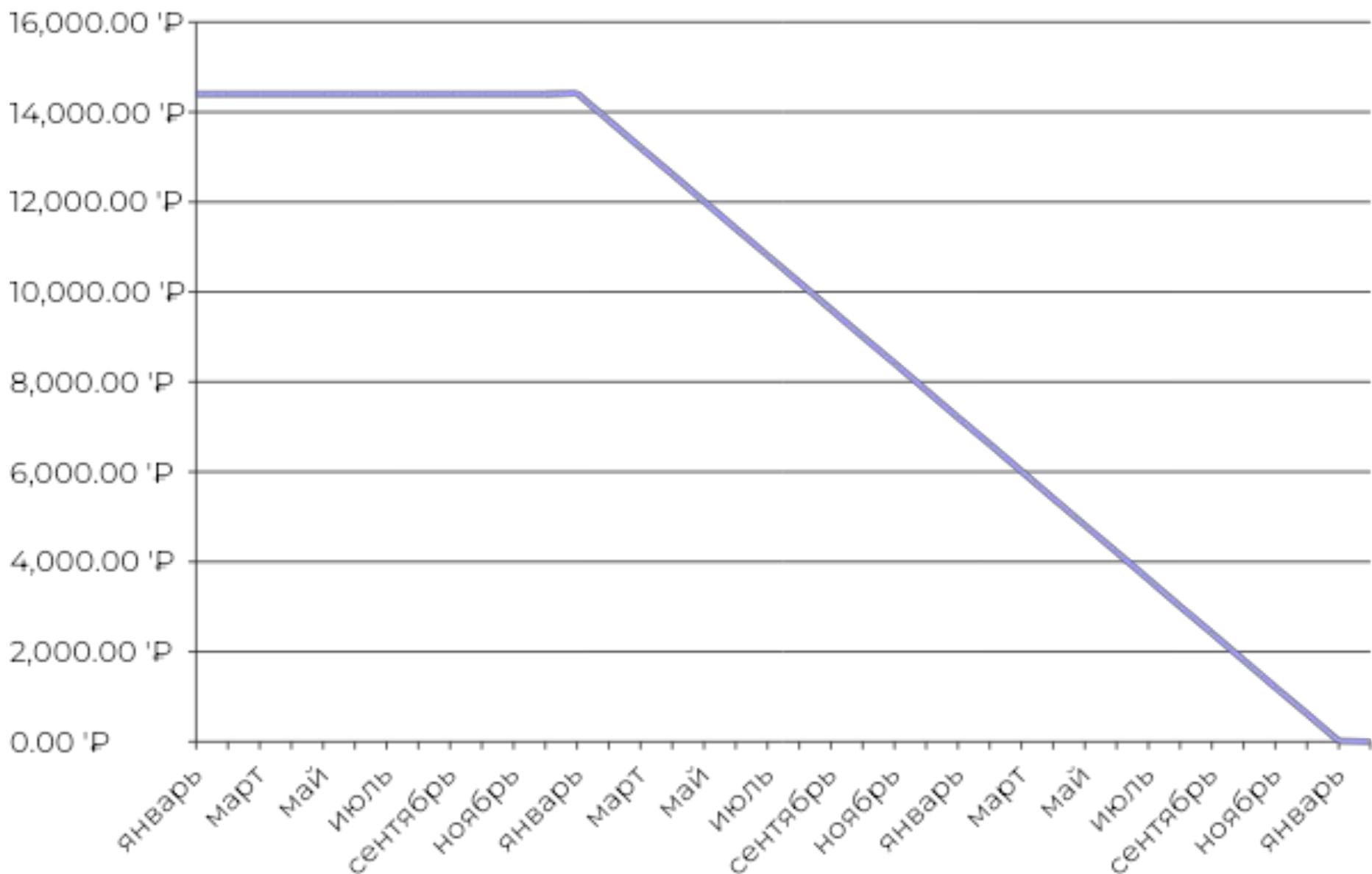
Кейс 2. Безответственное хранение
Фигурант второго кейса - банк,
входящий в первую тридцатку по
размерам активов по версии bankir.ru.
В отношении банка был реализован
процесс санирования. Банк входит в
одну из крупнейших банковских групп
РФ.

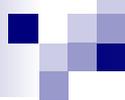
**Указанный банк предусмотрел
комиссионное вознаграждение за
ведение счета банковского вклада до
востребования.**

Отсутствие операций по счету	Размер комиссии (ежемесячный)
в течение периода от 365 до 1095 календарных дней (включительно)	600 руб., но не более доступного остатка по счету
более 1 095 дней	5000 руб., но не более доступного остатка по счету

*Исходя из логики банка средства,
размещенные на вкладе до
востребования, в размере 14400
рублей будут полностью списаны
банком через 4 года и один месяц.*

Сокращение суммы вклада под влиянием комиссии





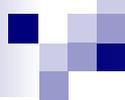
По итогам первого года будут начислены проценты по ставке 0,1% годовых. Сумма вклада составит 14414,4 рублей.

А с 26 февраля начинается списание комиссии за ведение счета в размере 600 рублей.

По итогам третьего года на 31 декабря остаток по счету составит 614,4 рублей.

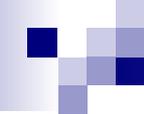
В январе четвертого года спишется последняя комиссия в размере 600 рублей за декабрь.

В феврале 4 года спишется остаток в размере 14,4 рублей. Счет станет нулевым.



«Вклад - денежные средства в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, размещаемые физическими лицами **в целях хранения и получения дохода**»

Ст. 36 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности".



Вкладчик не может получить сумму меньшую, чем он внес на вклад, так как нарушается принцип сохранности.

Кому можно пожаловаться в случае нарушения ваших прав со стороны банков:

- Организация-нарушитель прав.
- Проинформировать общественность о данном факте на специализированном сайте (banki.ru)
<http://www.banki.ru/services/responses/list/>
- Центральный Банк России (Интернет-приемная)
<http://cbr.ru/Reception/>
- Региональное представительство Роспотребнадзора.
- Органы прокуратуры



Спасибо за внимание!