

**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.*



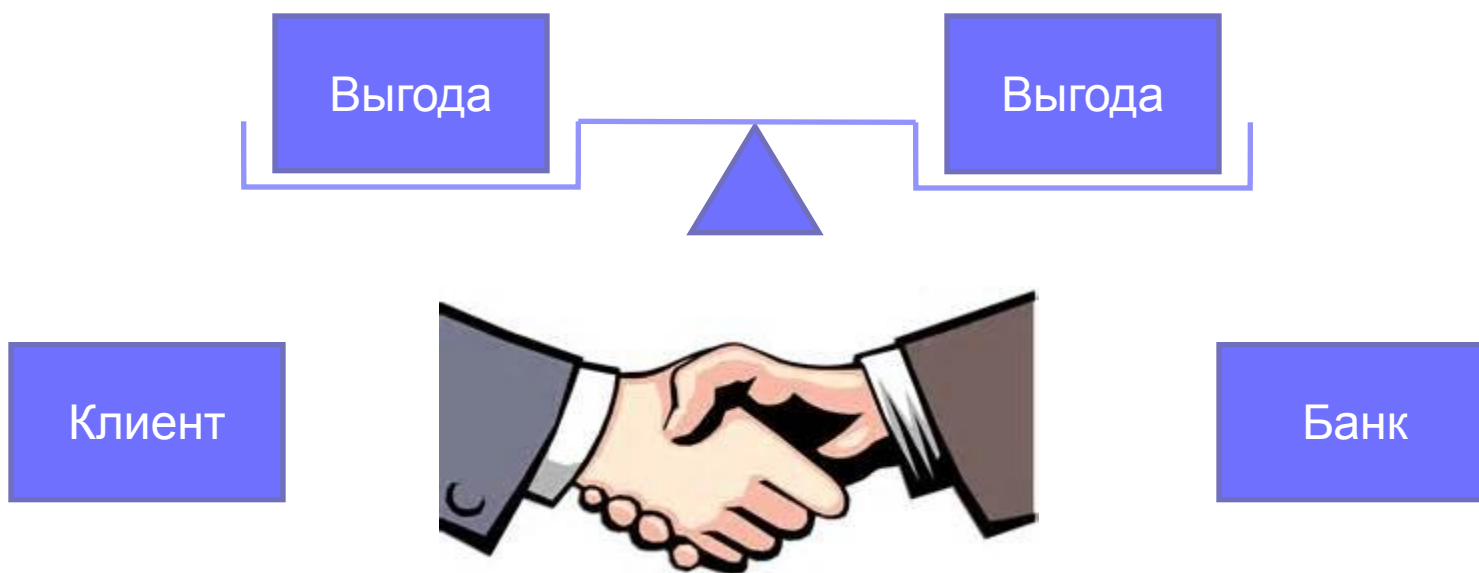
## Основные признаки недобросовестного поведения банка:

- *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.*

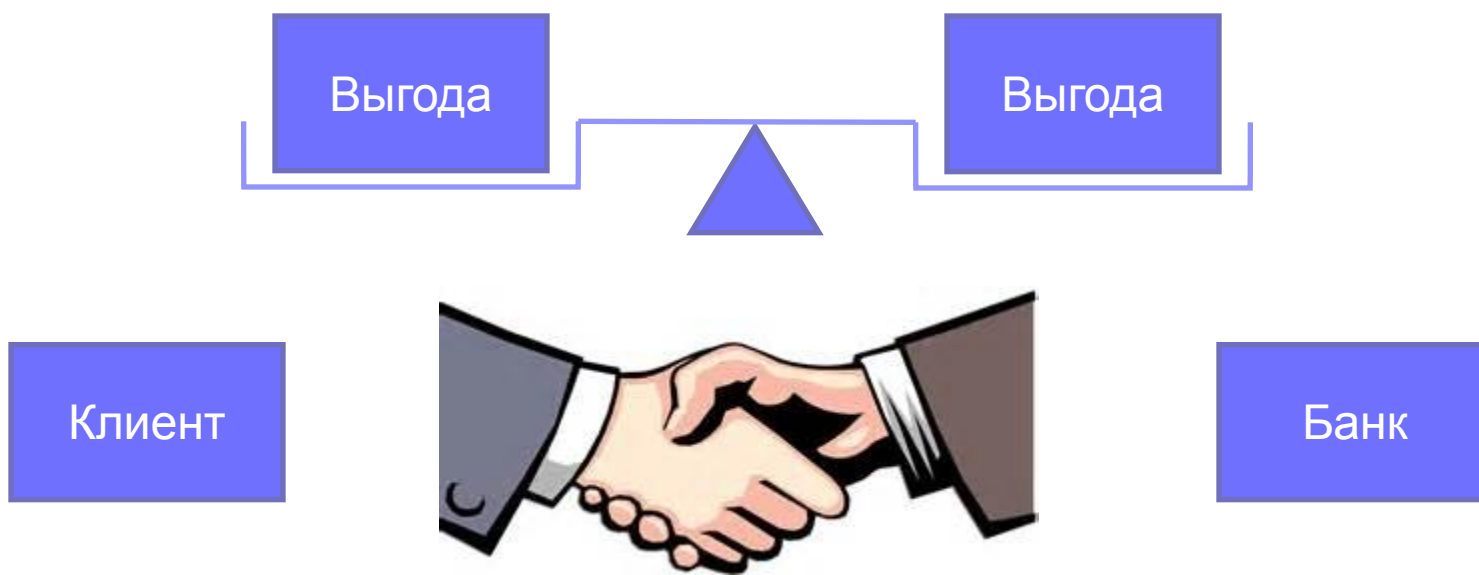
Благоприятными условиями для реализации подобного поведения являются «4 НЕ»:

- *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.*

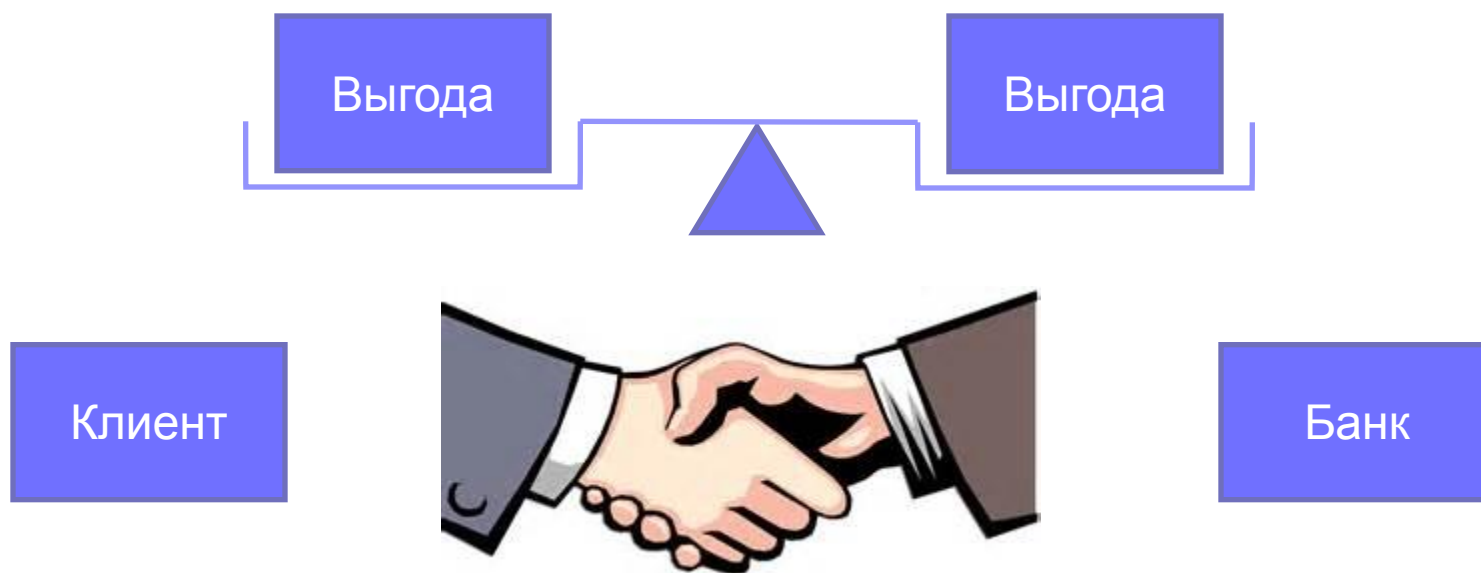
*Взаимодействие банка и клиента реализуемое в форме сделки в качестве конечной цели предполагает получение выгоды каждой из сторон.*



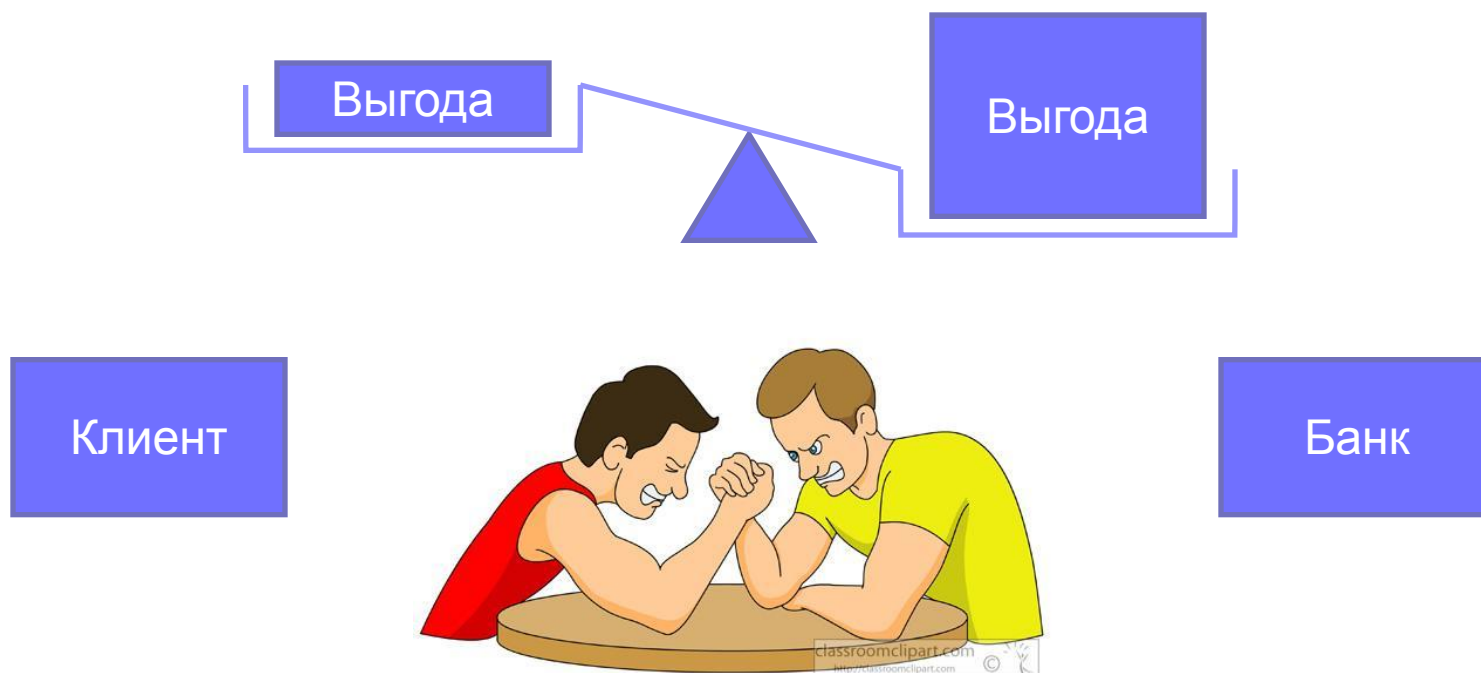
***Финансовая (банковская) сделка – это совокупность прав и обязанностей клиента.***



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



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

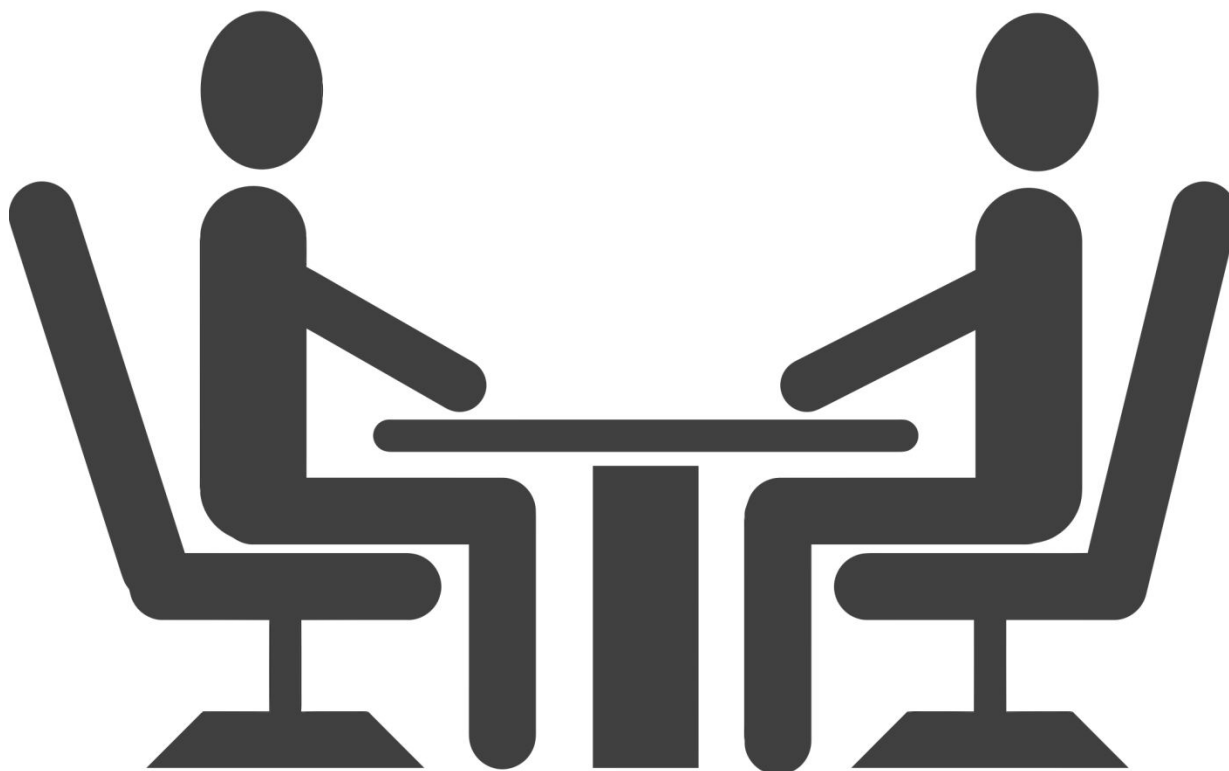




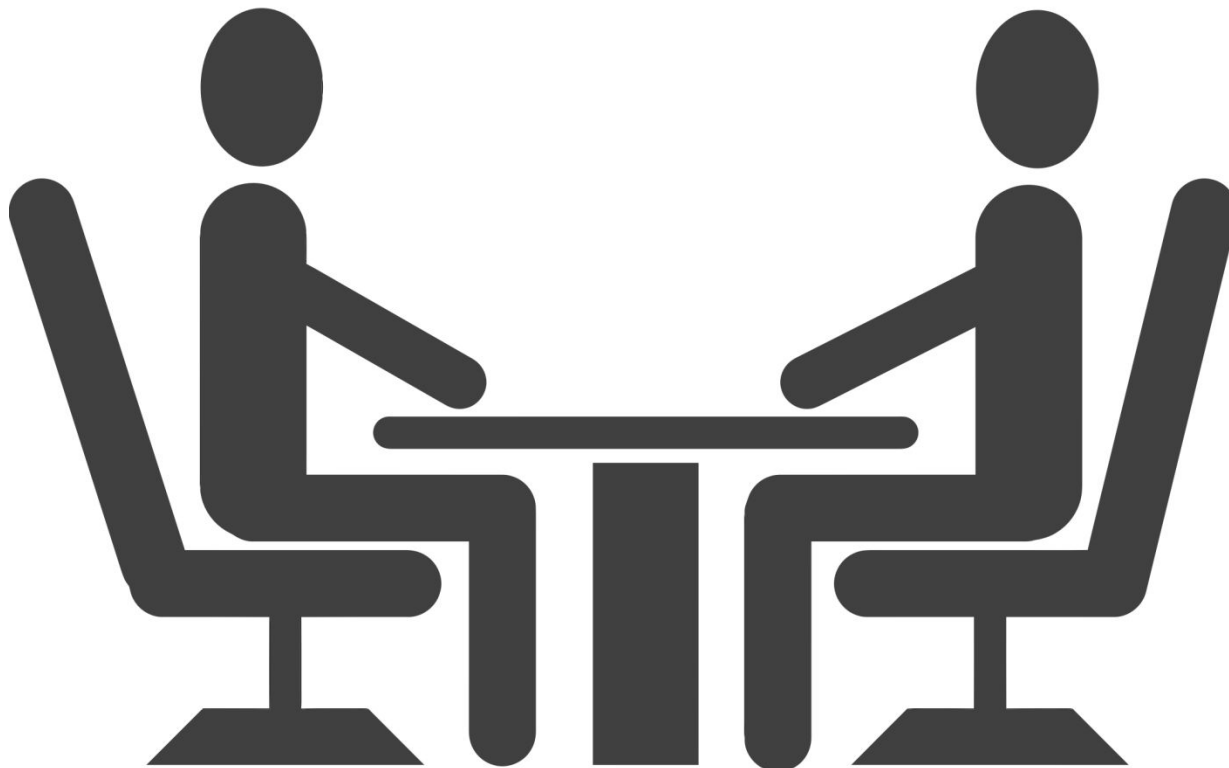
# *Кейс 1. Навязанное «добровольное» страхование*

*Фигурант первого кейса - крупный федеральный банк, входящий в первую пятерку по размерам активов по версии сайта [bankir.ru](http://bankir.ru).*

Я бы хотел оформить  
заявку на  
потребительский кредит  
без поручительства

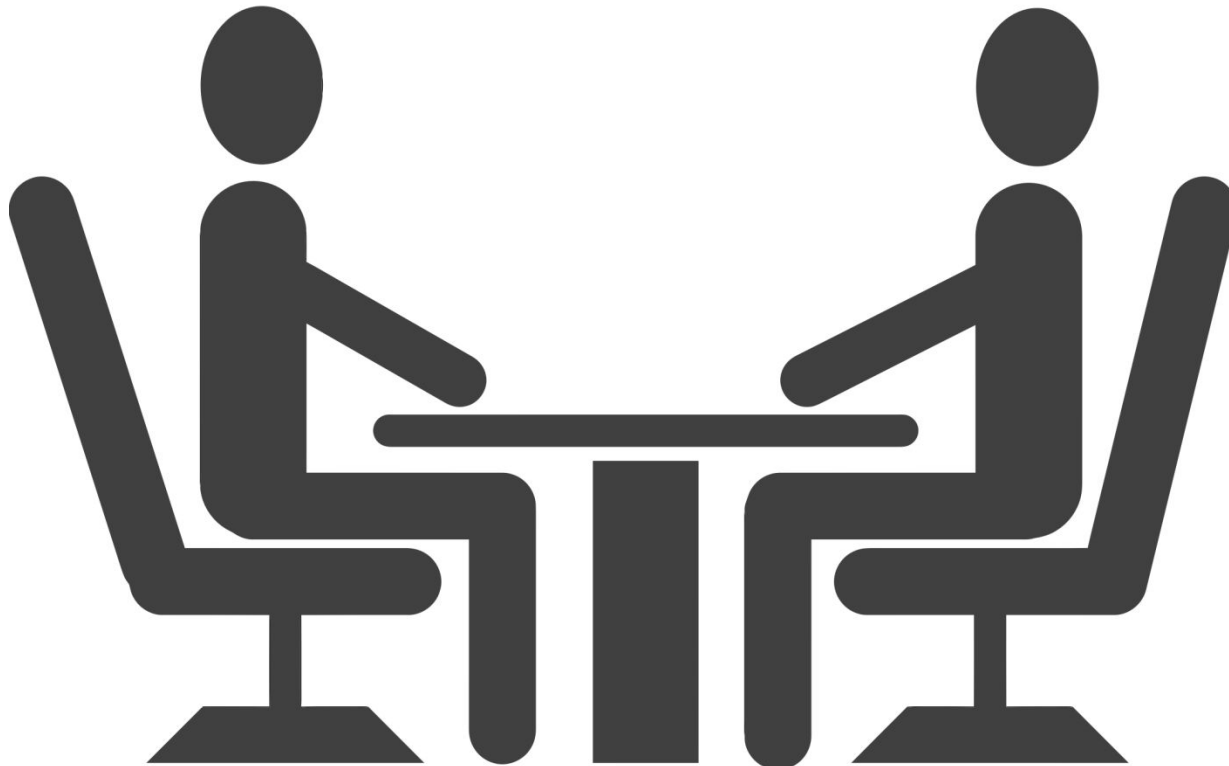


Желаемая сумма? Срок?  
Предлагаемый кредитный продукт  
включает страхование жизни и  
программу «финансовая защита»



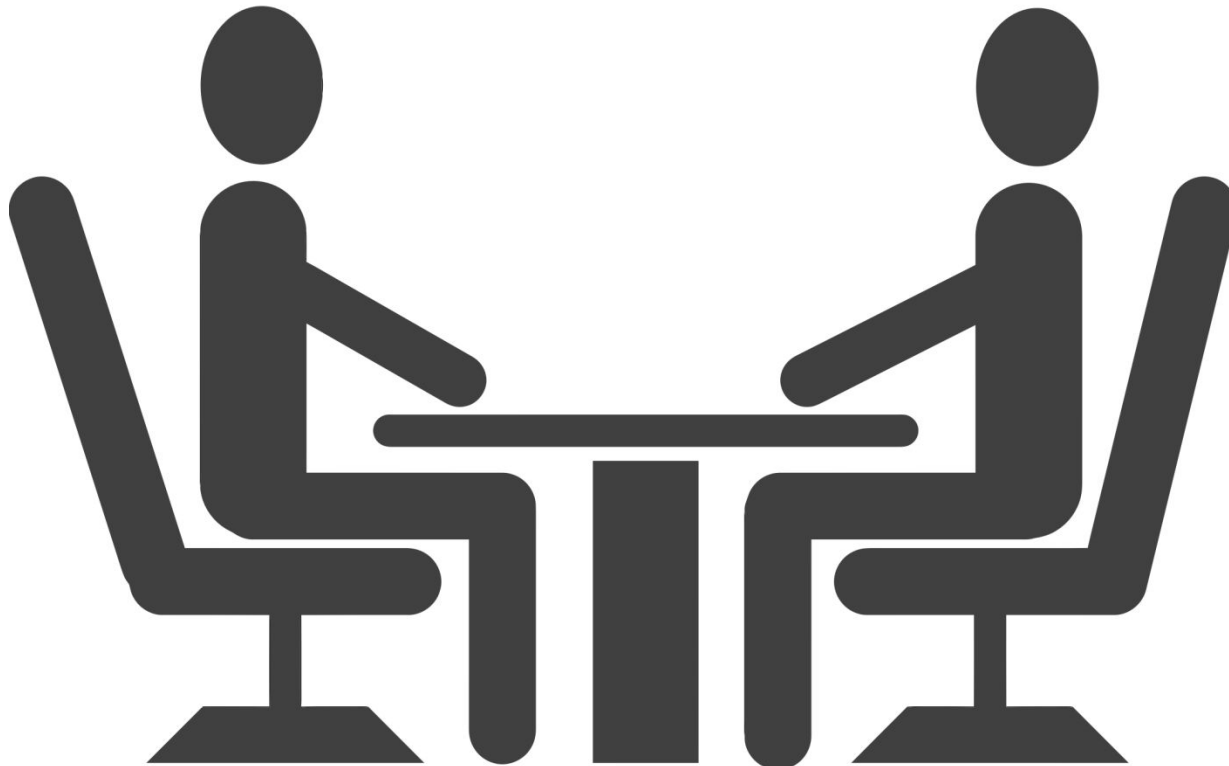
# Убеждение

+ + + + + +  
страхования

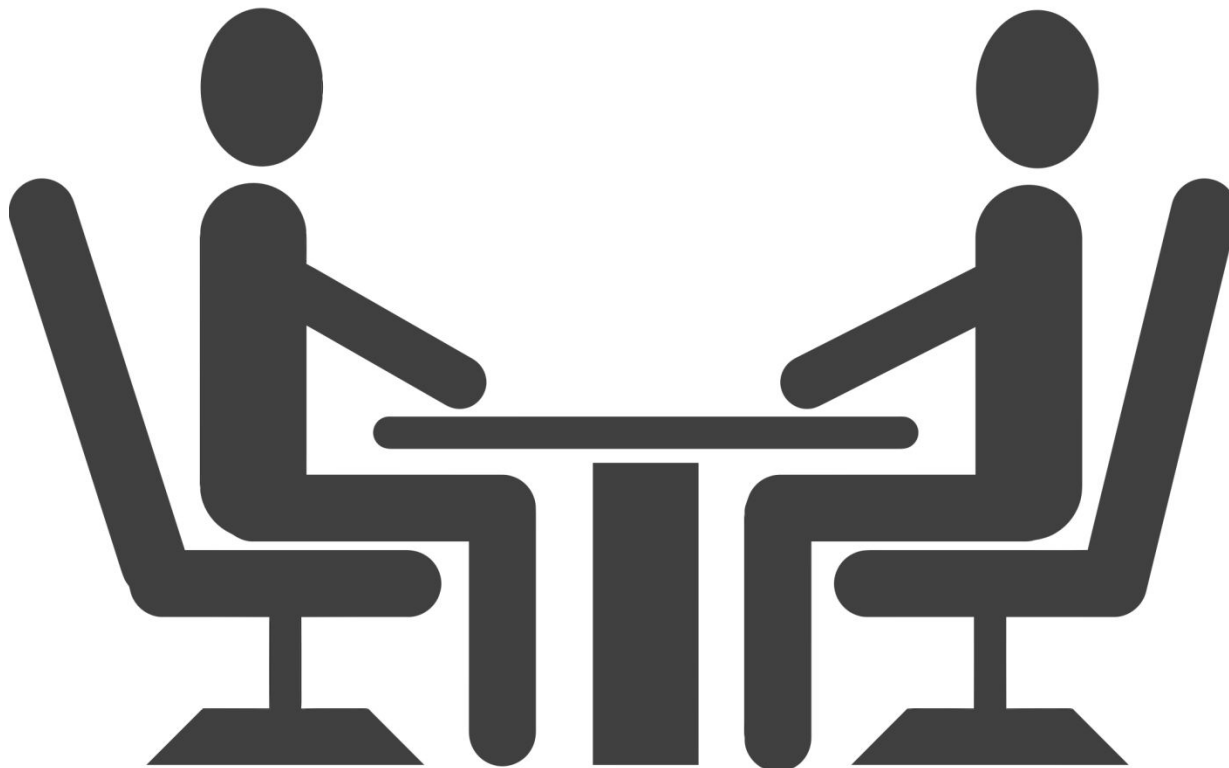


# Вариант 1: Клиент заинтересован

ОК. Интересно!  
Покажите правила  
страхования

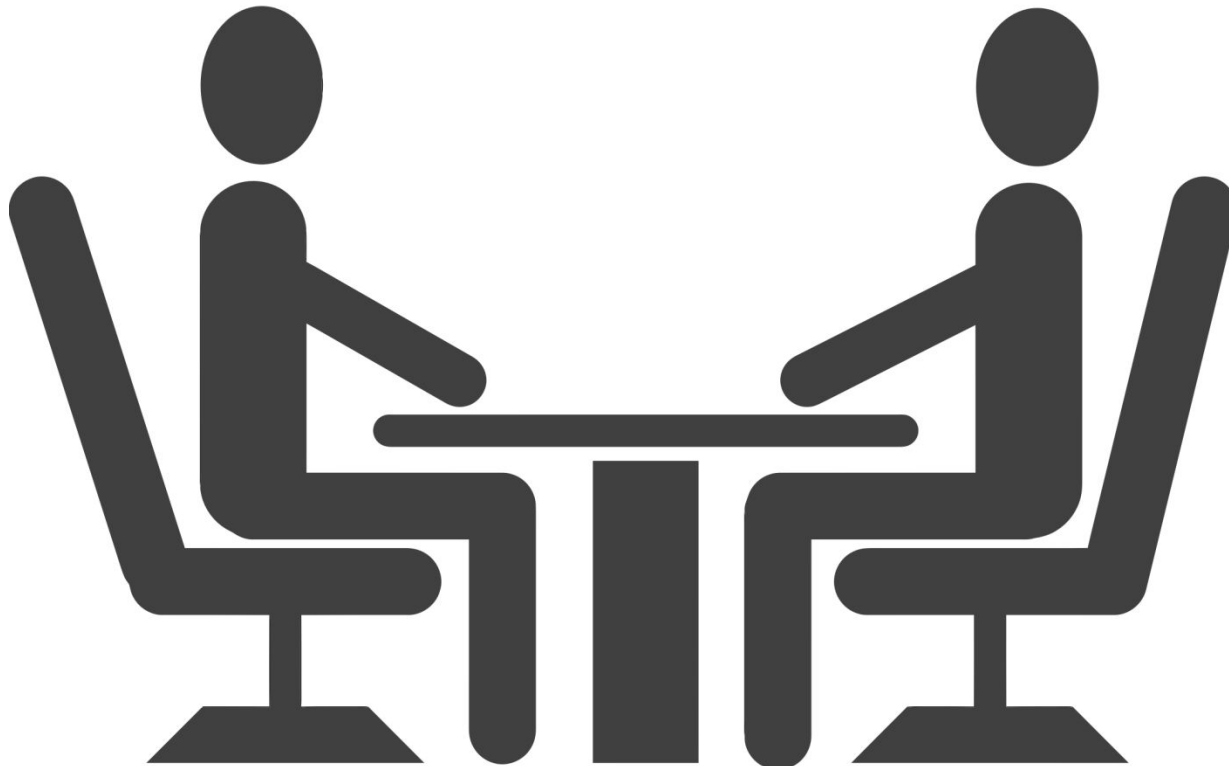


# Вариант 1: Клиент заинтересован



# Вариант 1: Клиент заинтересован

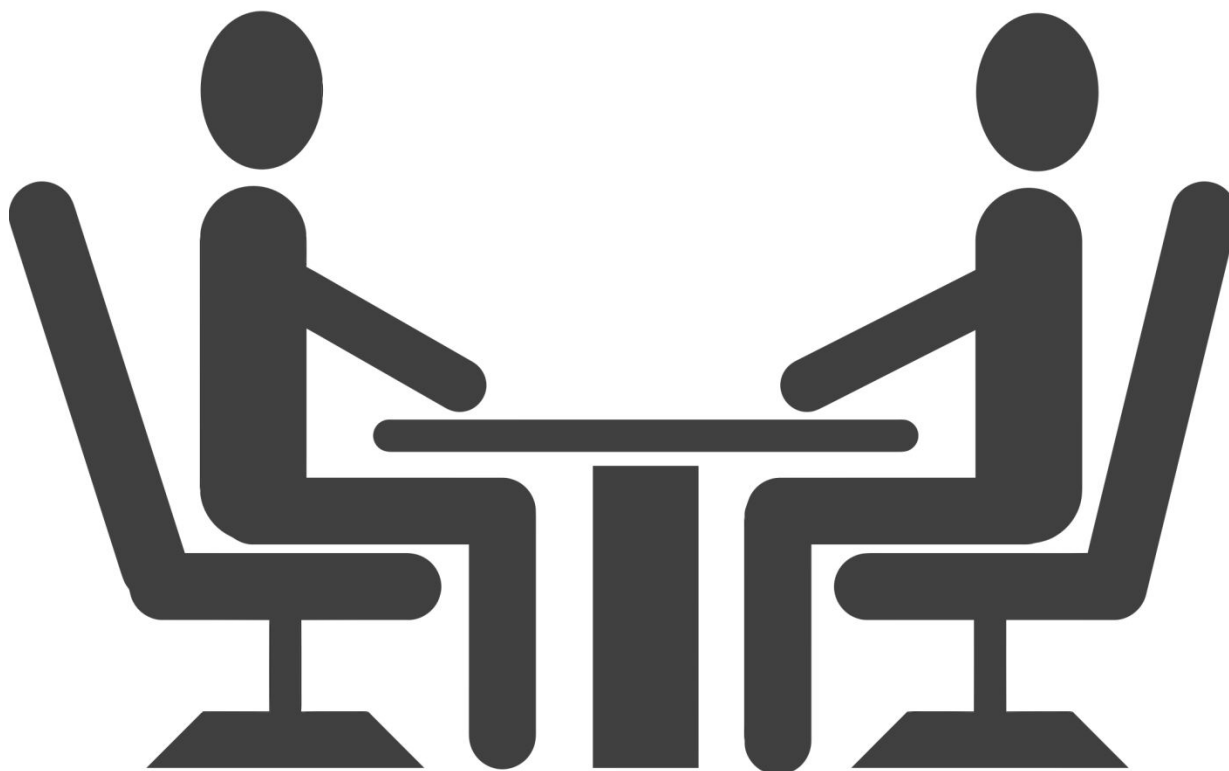
Покажите печатную  
версию правил / полис  
/ договор



## Вариант 2. Клиент не заинтересован

клиент ИМЕЕТ ПРАВО отказаться от  
страховки жизни и потери работы

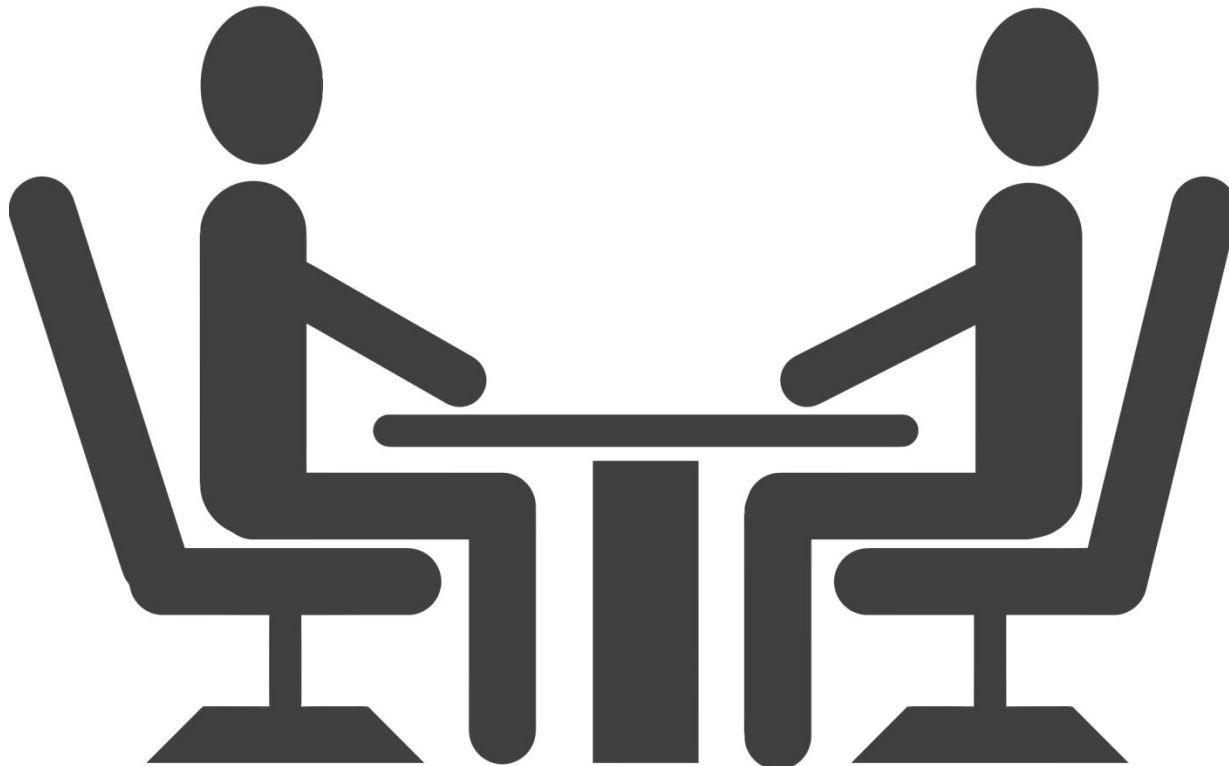
Не хочу страховаться!





# Обман

Без страховки банк не одобрит кредит

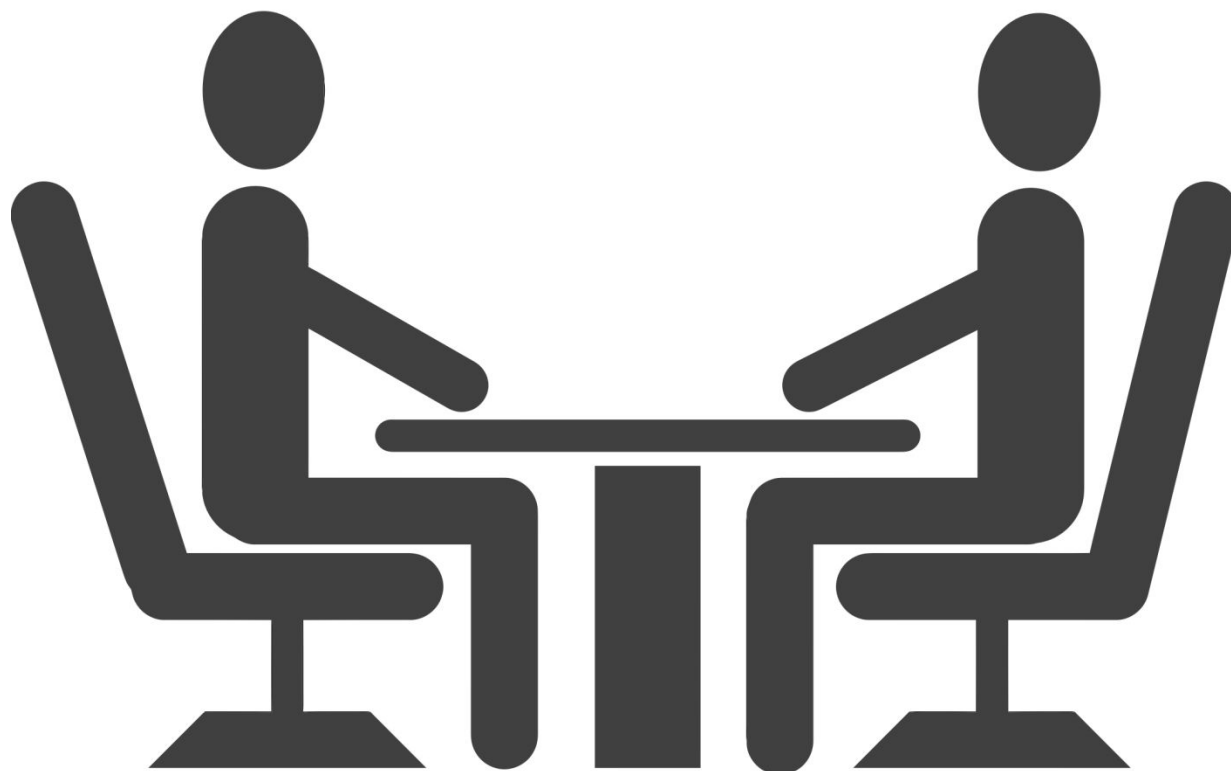


# Механизм нейтрализации обмана

- *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?

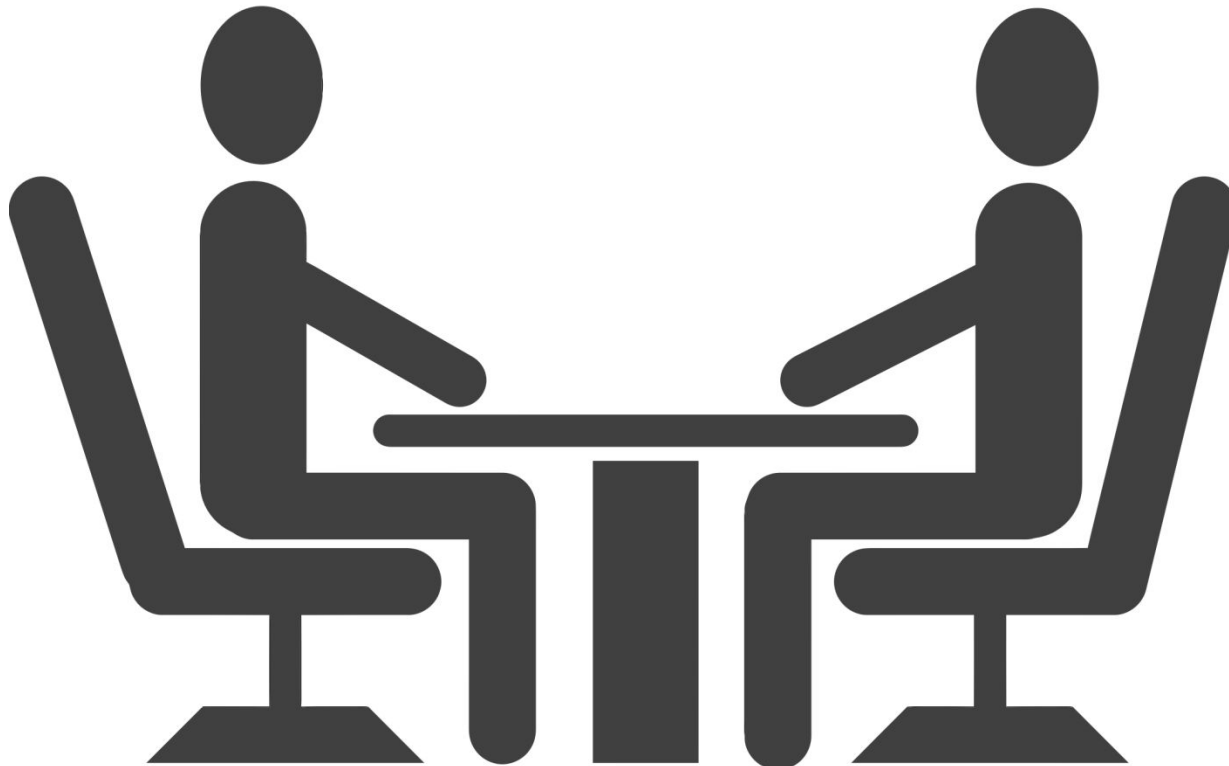


## Механизм нейтрализации уловки

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

# Воздействие на жалость

Если вы не приобретете  
страховые продукты, то  
меня уволят 😞



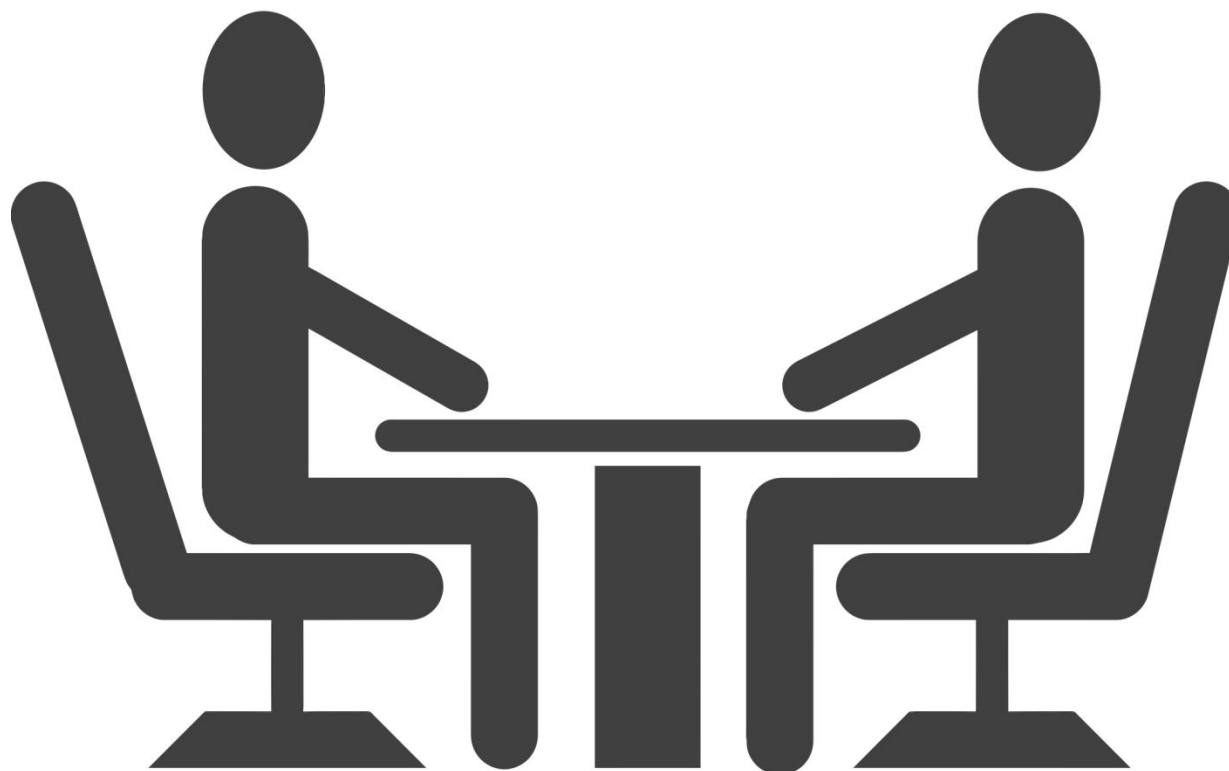
# Механизм нейтрализации уловки

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

# Вариант 3. Клиент не заинтересован

Используем «период охлаждения»

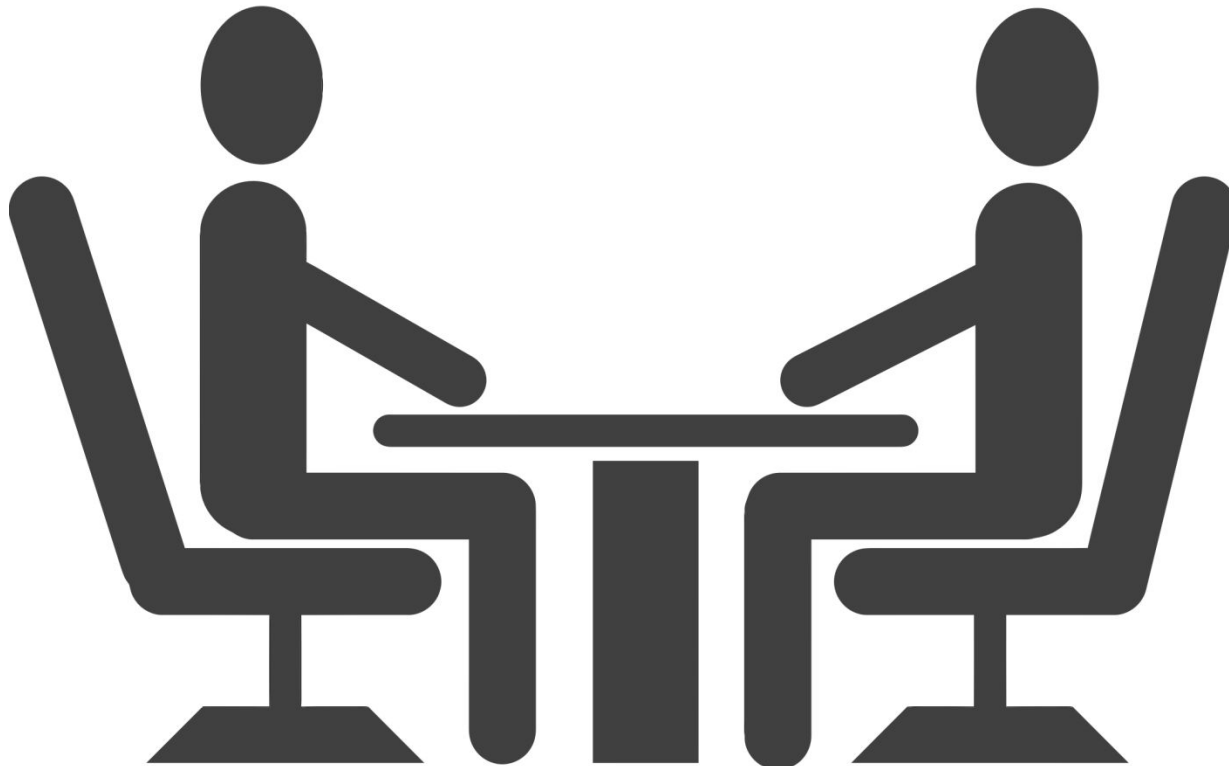
Договор страхования коллективный?  
Ознакомьте с правилами.



# Вариант 3. Клиент не заинтересован

Используем «период охлаждения»

Нет, не коллективный. Вот правила.

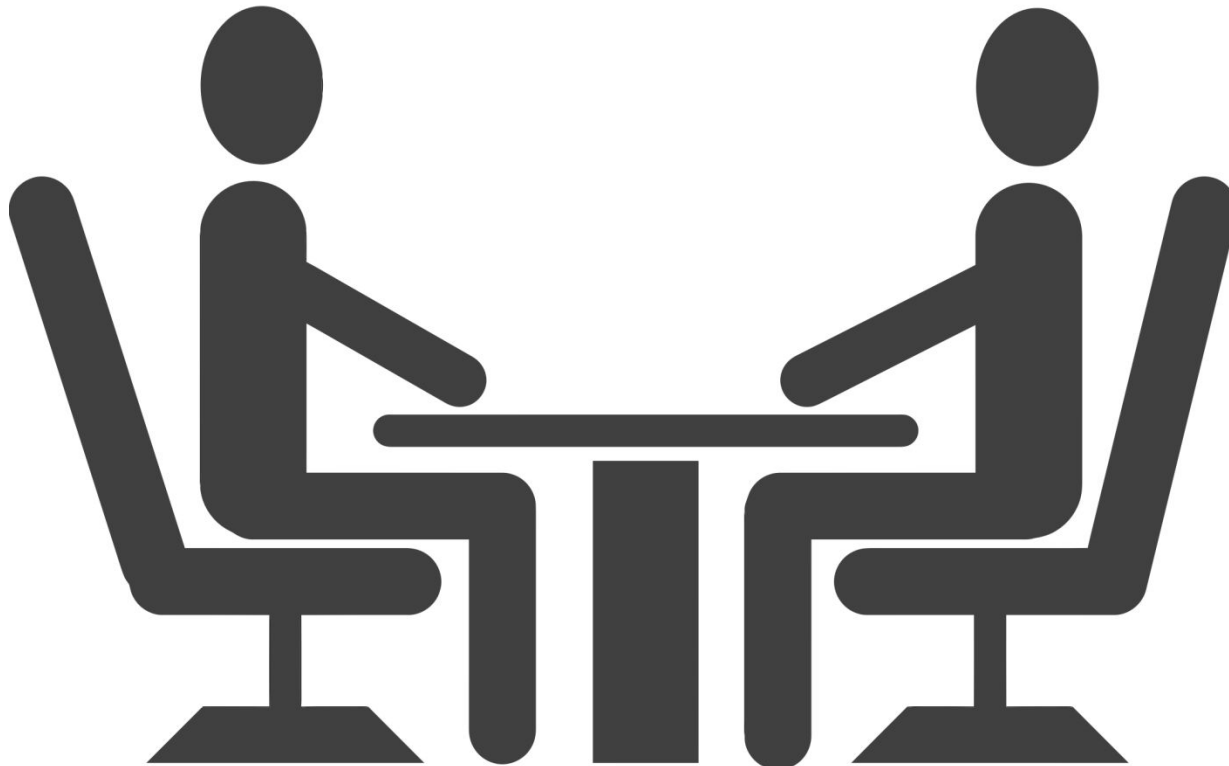




# Вариант 3. Клиент не заинтересован

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.*

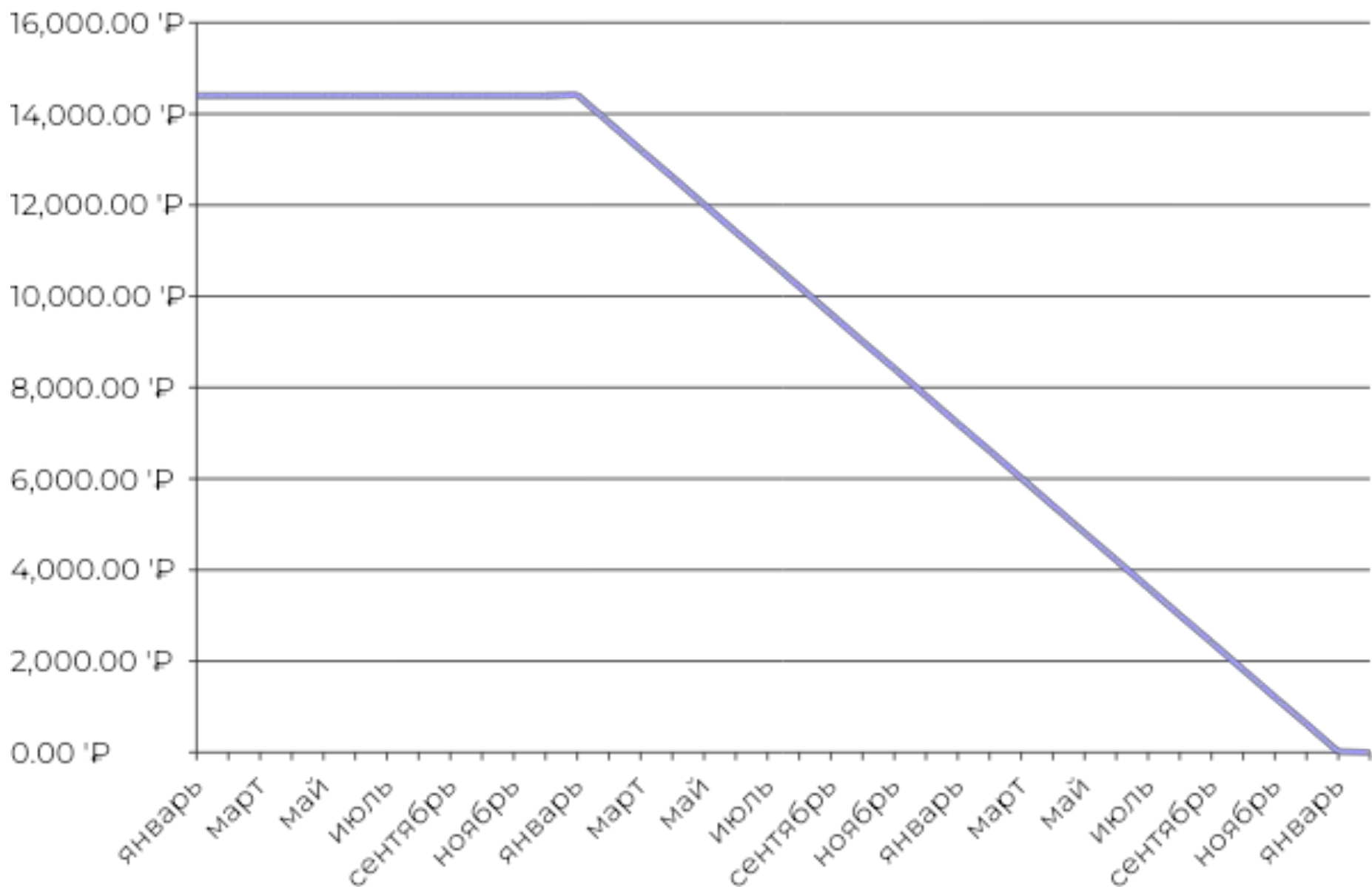
***Кейс 2. Безответственное хранение***  
***Фигурант второго кейса - банк,***  
***входящий в первую тридцатку по***  
***размерам активов по версии bankir.ru.***  
***В отношении банка был реализован***  
***процесс санирования. Банк входит в***  
***одну из крупнейших банковских групп***  
***РФ.***

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


<b>Отсутствие операций по счету</b>	<b>Размер комиссии (ежемесячный)</b>
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!***