Как банкам Украины удается завлечь клиентов в свои "сети"

Автор:
25.04.2013 12:00



Коммерческие банки с целью расширения сети своих клиентов, используют различные рекламные уловки, чтобы дополнительно навязать услуги. Вряд ли сегодня найдется человек, который бы хоть раз не сталкивался с навязчивой рекламой финансовых услуг в самых различных формах.

Чего только стоят смс-рассылки, которые с завидной регулярностью продолжают выдавать поставщики финуслуг. Для каждого из них вы – потенциальный клиент. И даже если вы, вместо того, чтобы проигнорировать очередное «письмо счастья», возмутитесь праведным гневом и начнете обрывать телефоны с требованием не забрасывать вас спамом, те самые сообщения если и перестанут приходить, то не исключено, что лишь на какое-то время.

Однако и в случаях, когда вы уже становитесь постоянным клиентом финучреждения, ваша обработка идет не менее активно, в том числе по навязыванию дополнительных услуг. Скажем, взять политику отдельных банков по обязательному открытию кредитного карточного счета вдобавок к открытию основного счета. Или же, предложение «добровольно-принудительно» открыть также и депозитный счет. Многие, не желая ввязываться в споры с банками, от дополнительных услуг не отказываются, хотя такая возможность есть.«Человек, если не хочет пользовать платежной карточкой, должен подать заявление в банк с просьбой закрыть карточный счет. В этом случае карточный счет закрывается и не начисляется комиссия. А если есть счет, банк имеет

право начислять комиссию согласно договора на открытие карточного счета. Вообще нельзя просто выбросить карточку и думать, что ее нет. Карточка это просто кусочек пластика. Тут главное карточный счет. Поэтому его нужно закрывать, если не нужен», - говорит президент Украинского аналитического центра Александр Охрименко.

Отдельная история, активно рекламируемые некоторыми банками возможность взять кредит у них по ставке в 0%. Такие обещания «нулевых» кредитов на практике оказываются, мягко говоря, неправдивыми. Процентами за такой кредит по сути станет, в частности, та же ежемесячная комиссия за использование кредитной карточки, прописанная в договоре. Поэтому главный совет для всех, кто хочет избежать различных финансовых ловушек, остается неизменным - внимательно читать все, что подписываете. А в случае, если вам в банке не хотят объяснить суть договора, не подписывайте - идите в другой банк.

При этом специалисты признают, что на практике по-прежнему не все потребители читают полностью договора, которые подписывают, что и приводит потом к разбирательствам и скандалам, хотя теперь банк не имеет право печатать микротекст, а должен использовать в договорах только 12 шрифт.

В случае же, если финучреждение пытается вам навязать какую-либо услугу, к которой не нуждаетесь, это должно вас сразу насторожить. «Во-первых, я бы рекомендовал отказаться от услуг такого финансового учреждения. Если это затруднено, то требовать от банка письменного ответа на свои возражения относительно навязываемых услуг.

Во-вторых, направить соответствующие жалобы в НБУ, Госпотребинспекцию и Антимонопольный комитет Украины. При этом необходимо обязательно приложить нотариально заверенное заявление о разрешении на раскрытие банковской тайны», -

советует старший партнер адвокатской компании «Кравец и Партнеры» Ростислав Кравец.Однако регуляторы зачастую закрывают глаза на подобные нарушения. «Очень редко Антимонопольный комитет Украины пресекает действия финучреждений в части недобросовестной предпринимательской практики (реклама, вводящая в заблуждение). Действующим законодательством за нарушение конкурентного законодательства, а также Закона Украины «О защите прав потребителей» предусмотрены значительные штрафы. Однако в большинстве случаев финучреждения отделываются легким испугом», - констатирует он.

В целом, как отмечают специалисты, потребители финансовых услуг в Украине на сегодня имеют законодательную защиту, но на практике отстоять свои законные права им сложно. Основным документом, призванным стоять на страже интересов потребителя финуслуг, как и любого другого, является упомянутый Закон Украины «О защите прав потребителей». Однако финансовые учреждения его не выполняют, либо грубо нарушают, в том числе в части отдельных норм подписываемых с потребителем договоров. Так как регуляторы закрывают на это глаза, свою правоту потребителям приходится постоянно доказывать в суде.

При этом многие из тех, кто начинает бороться за свои права, ввязываясь в тяжбу с финучреждениями, зачастую бросают это дело на полпути «Это затратно как по времени, так и по деньгам, значительно проще поменять банк, чем заставлять его соблюдать закон», - резюмирует Ростислав Кравец.

Банки со своей стороны традиционно неохотно комментируют подобные темы. Или отрицают все обвинения. В частности, в ПриватБанке заверяют, что действуют по закону. «Действительно, банк предлагает клиентам новые услуги и продукты, а выгодные они или нет и пользоваться ими или нет, решает сам клиент. Кредитные карты клиентам никто не навязывает и тем более нет никаких скрытых комиссий», - заявили в ПриватБанке. В случаях, если клиенты сталкиваются с навязыванием услуг либо некорректным списанием средств, в банке рекомендуют обращаться по адресу электронной почты mailto: web-hotmail@privatbank.ua, с подробным описанием ситуации, так как данные случаи рассматриваются индивидуально.

В свою очередь, в ОТП Банке подчеркивают, что во избежание каких-либо недоразумений необходимо более внимательно изучать условия договора. «Клиенты всегда сами решают, пользоваться им определенным продуктом или нет. А если подписывается договор о выдаче карты, клиентам следует внимательно знакомиться с условиями, чтобы потом не создавать себе неприятных «неожиданностей», - отметили в банке.В пресс-службе Национального банка Украины со своей стороны напомнили, что законодательство содержит ряд норм, обеспечивающих защиту потребителей финансовых услуг, однако НБУ не является главным органом, ответственным за защиту прав потребителей.«Статья 55 Закона Украины "О банках и банковской деятельности" запрещает банкам требовать от клиента приобретения любых товаров или услуг от банка или от родственного или связанного лица банка в качестве обязательного условия предоставления банковских услуг. Более того, вышеупомянутая статья Закона о банках обязывает банки прилагать максимальные усилия для избежания конфликта интересов работников банка и клиентов и запрещает требовать от клиента приобретения любых товаров или услуг от банка или от родственного или связанного лица банка в качестве обязательного условия предоставления банковских услуг. Статья 56 Закона о банках предусматривает право доступа клиента к информации о деятельности банка, в частности, к цене банковских услуг.

Согласно требованиям статьи 54 Закона Украины "О банках и банковской деятельности" банкам запрещено распространение рекламы, содержащей ложную информацию об их деятельности в сфере банковских услуг, в частности это касается информации о совокупной стоимости потребительского кредита», - отметили в НБУ.Также в пресс-службе уточнили, что НБУ во время проведения комплексного выездного инспектирования, в том числе, уделяет внимание таким вопросам относительно предоставления банками клиентам информации в письменной форме об условиях предоставления услуг, а также их ориентировочной совокупной стоимости; исчерпывающей информации о стоимости каждого из альтернативных вариантов предоставления услуг; детальной росписи совокупной стоимости услуги с учетом процентной ставки, стоимости всех сопутствующих услуг, а также других финансовых обязательств потребителя.«При выявлении недостатков в деятельности банков по освещенным в запросе вопросам, Национальный банк Украины требует их исправления, а в случае невыполнения - к банкам применяются адекватные содеянном нарушению меры воздействия», - подчеркнули в Нацбанке, не уточнив при этом, какие именно меры.

Автор:
25.04.2013 12:00