**Misselling w sektorze finansowym - czym jest i jak się przed nim uchronić?**

**Misselling w sektorze finansowym to oferowanie klientowi zbędnych usług finansowych. Skutki mogą być dla nas nieprzyjemne, czego przykładem jest sytuacja frankowiczów czy misselling ubezpieczeń na życie, gdzie straty dla pojedynczego konsumenta sięgają nawet kilkuset tysięcy złotych[[1]](#footnote-0). Przed missellingiem możemy się uchronić dowiadując się jak najwięcej o interesującej nas usłudze i czytając umowę przed jej podpisaniem.**

Zjawisko missellingu (ang. chybiona sprzedaż) w branży finansowej nie jest niczym nowym. Jego początki sięgają lat 90. XX wieku, gdy w Wielkiej Brytanii zaczęto sprzedawać produkty finansowe wraz z polisami ubezpieczeniowymi. Obecnie pojęcie missellingu jest dość szerokie. W podstawowym znaczeniu jest to sprzedaż klientom dodatkowych usług, których wcale nie potrzebują.

Misselling może również oznaczać zatajenie cech produktu, skupienie się na przedstawieniu wyłącznie pozytywnych jego cech, a nawet celowe wprowadzenie konsumenta w błąd.

* Misselling, choć jest praktyką, która zdecydowanie nie powinna mieć miejsca, jest niestety częstym zjawiskiem. Na naszym rodzimym podwórku zdarzyło się kilka sytuacji, które przeniknęły do opinii publicznej. I słusznie, bo o nieuczciwych praktykach należy mówić głośno i dosadnie. Tak, aby inni nie popełnili tych samych błędów. - komentuje Marcin Sikora, Chief Sales Officer w Grupie LOANDO (właściciel pozyczkaportal.pl i loando.pl).

Prawdopodobnie najbardziej znanym w naszym kraju jest case kredytów we frankach szwajcarskich. Znaczna część społeczeństwa zaciągała kredyty w tej walucie w chwili, gdy jej kurs w stosunku do złotówki był bardzo atrakcyjny. Niewykluczone, że kredytodawcy nie ostrzegali klientów przed ryzykiem, jakim był potencjalny wzrost kwoty do spłacenia w razie gdyby kurs franka się umocnił. Z pomocą przyszło wprowadzenie tzw. ustawy antyspreadowej, która dała frankowiczom możliwość wprowadzenia aneksów do umów oraz spłaty kredytu bezpośrednio w obcej walucie - bez kosztów przewalutowania, na których zarabiały banki.

Misselling występuje także w branży ubezpieczeń. Są to różnego rodzaju polisy ubezpieczeniowe, oferowane tym konsumentom, którzy najprawdopodobniej nie będą w stanie spełnić wszystkich warunków koniecznych do pozyskania odszkodowania. Charakterystyczne dla missellingu są celowość i powtarzalność nieuczciwych praktyk.

* W najlepszym wypadku zapłacimy za produkt, którego nie potrzebujemy. To zdarza się nie tylko w przypadku sektora finansowego lub ubezpieczeniowego, ale praktycznie w każdej innej branży. Często skuszeni reklamą, bądź poleceniami sprzedawcy w sklepie kupujemy towary, których prawdopodobnie nigdy nie użyjemy. Misselling w sektorze finansowym niesie jednak za sobą wiele więcej niebezpieczeństw. Jak pokazuje przykład frankowiczów - chybiona sprzedaż może wpędzić nas w poważne kłopoty finansowe, a w skrajnych przypadkach doprowadzić do bankructwa. - mówi Marcin Sikora, Chief Sales Officer w Grupie LOANDO (właściciel pozyczkaportal.pl i loando.pl).

W celu zapewnienia ochrony konsumentom w kwietniu 2016 UOKiK wprowadził zmiany do *Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*. Art. 24 wyraźnie zakazuje praktyk, które mogą naruszyć interesy zbiorowe konsumentów. Należy jednak w tym miejscu podkreślić, że UOKiK nie zajmie się sprawą w sytuacji, gdy dotyczy ona pojedynczego konsumenta, który dokonał zakupu usługi finansowej niedostosowanej do jego potrzeb. Inną formą ochrony konsumentów jest kontrola jako tzw. “tajemniczy klient”. Pozwala to UOKiKowi sprawdzić rzetelność instytucji finansowych i stosowanych przez nie praktyk.

Przyczyną, dla której instytucje finansowe pozwalają sobie na takie praktyki, jest mała wiedza(lub całkowity jej brak) klienta na temat usługi, którą jest zainteresowany. Jak uchronić się przed staniem się ofiarą misselingu?

* Zanim podejmiemy decyzję o skorzystaniu z danej usługi, należałoby dowiedzieć się jak najwięcej na jej temat. Dzięki temu nie damy się zaskoczyć w trakcie rozmowy ze sprzedawcą i szansa, że wciśnie nam nie interesującą nas ofertę jest niewielka. - radzi Marcin Sikora, Chief Sales Officer w Grupie LOANDO.

Jeśli już zorientujemy się, że padliśmy ofiarą missellingu post factum, również możemy skorzystać z kilku rozwiązań.

Przede wszystkim powinniśmy złożyć reklamację. Będzie ona zasadna w sytuacji, gdy instytucja nie przestrzega zasad umowy lub gdy w umowie widnieją zapisy niezgodne z obowiązującym prawem. Jeśli wynik reklamacji nas nie satysfakcjonuje, warto skorzystać z pomocy Rzecznika Finansowego.

* Pamiętajmy też o czytaniu umów. Dane pokazują, że wciąż tylko 40% ankietowanych dokładnie czyta umowy przed ich podpisaniem[[2]](#footnote-1). - zauważa Marcin Sikora, Chief Sales Officer w Grupie LOANDO. - Nie bójmy się szukać odpowiedzi w sytuacji, gdy coś jest dla nas niezrozumiałe. Nie musimy podpisywać umowy od razu, możemy przecież zastanowić się nad jej warunkami, skontaktować z ekspertem. Być może stracimy trochę czasu, ale zyskamy pewność, że nie zostaniemy oszukani. - dodaje.

Nie ulega wątpliwości, że misselling jest nieuczciwą praktyką, która nie powinna być stosowana. Nie rezygnujmy jednak z nabywania usług finansowych. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa, dobry research, czytanie umów czy kontakt ze specjalistami są w stanie uchronić nas przed missellingiem.

1. http://www.annalesonline.uni.lodz.pl/archiwum/2019/2019\_3\_paduszynska\_45\_60.pdf [↑](#footnote-ref-0)
2. https://www.gpw.pl/pub/GPW/pdf/Poziom\_wiedzy\_finansowej\_Polakow.pdf [↑](#footnote-ref-1)