

## **Banki wciskają klientom kit**

2009-10-30 (aktualizacja: 2009-10-29)

Jacek Kowalczyk (Puls Biznesu wyd. 2974, s. 2)

## **Deloitte demaskuje podstępny doradców finansowych**

Zwykły Kowalski nie może liczyć na fachową poradę finansową w bankach. Czy unijna dyrektywa to zmieni?

Uwaga na bankowych doradców. Firma Deloitte wysłała do oddziałów 25 banków "tajemniczych klientów", by sprawdzili, czy jako potencjalni inwestorzy indywidualni zostaną potraktowani zgodnie z unijnymi standardami. Niestety, wyniki eksperymentu są bardzo niepokojące.

— Niemal w żadnym banku nie zostaliśmy potraktowani profesjonalnie — mówi Paweł Dziekoński, ekspert Deloitte.

## **Większość kręci**

Badanie pokazało, że dziewięciu na dziesięciu doradców nie informuje klienta o występowaniu konfliktu interesów.

— Konflikt interesów jest zjawiskiem powszechnym. Np. doradcy są często motywowani finansowo przez fundusze emerytalne, których produkty sprzedają. Jest to legalne, jednak klient powinien o tych powiązaniach wiedzieć — tłumaczy Paweł Dziekoński.

Aż ośmiu na dziesięciu doradców miesza w czasie konsultacji z klientem własne opinie z faktami. To najlepsze podłoże do manipulacji.

— Klient musi mieć świadomość, kiedy doradca posługuje się obiektywnymi danymi, a kiedy pozwala sobie na własne przemyślenia. W praktyce ta granica jest niezauważalna — mówi Paweł Dziekoński.

W większości zbadanych oddziałów klienci są też namawiani do kupowania kota w worku. Dwie trzecie doradców pospiesza swoich klientów, by nie tracili czasu na czytanie prospektów emisyjnych spółek ani podsuwanych do podpisania oświadczeń o świadomości podejmowania ryzyka. Co drugi analityk argumentuje też atrakcyjność proponowanych produktów tym, że w przeszłości były zyskowne. Firmy umoczone w ostatnim roku w opcje walutowe wiedzą, jak groźny jest taki tok rozumowania. Aż połowa doradców nie informuje ponadto swoich klientów o podatkach, które będą musieli zapłacić od zysku z zakupionego produktu.

## **Będzie bat**

Wszystkie reguły, które obecnie są tak nagminnie łamane, już niedługo będą musiały wejść w krew bankowym doradcom. 20 października weszła w życie unijna dyrektywa MIFID (od Markets in Financial Instruments Directive). Banki — w zależności od charakteru działalności — mają teraz od dwóch do sześciu miesięcy na wdrożenie standardów.

— Kiedy upłynie termin, banki znajdą się pod kontrolą inspektorów nadzoru finansowego. Jeśli wykryją nieprawidłowości, mogą nałożyć karę finansową, a w skrajnych przypadkach nawet odebrać bankowi licencję — ostrzega Paweł Dziekoński.

Nad uczciwością bankowców czuwa też Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

— Prowadzimy 28 postępowań przeciw bankom. Dotyczą głównie wzorów umów z nieuczciwymi zapisami, ale też np. reklam wprowadzających w błąd. W ubiegłym roku liczba postępowań była podobna. Między 2007 a 2008 r. wzrosła jednak liczba skarg na banki z 7,6 tys. do 10 tys. — mówi Maciej Chmielowski z UOKiK.