

МОДУЛЬ 8

Памятка по теме:

«Защита прав потребителей финансовых услуг»

Страхуя свой автомобиль, взяв кредит в банке, совершая оплату по банковской карте через Интернет или разместив деньги на депозите, вы пользуетесь финансовыми услугами, являетесь их потребителем. Если услуга оказана некачественно, вас ввели в заблуждение на этапе предложения и продажи или отказываются принимать претензии в процессе использования финансового продукта, – вы как потребитель можете защитить свои права. И это вполне реально и возможно, но лучше всего, не допускать нарушений.

Чтобы избежать нарушения ваших прав еще на этапе заключения договора, внимательно читайте все документы и откажитесь от услуги, если условия кажутся вам сомнительными.

- 1.** До приобретения финансовой услуги/продукта - изучаем, считаем, сравниваем и анализируем полученную информацию.
- 2.** Прежде чем подписывать договор, прочтите его и получите полную информацию об условиях. Не покупайте то, чего не понимаете!
- 3.** Откажитесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны или не выгодны.
- 4.** Берегите свои персональные данные. Сообщайте только правду, надежным людям, в надежных местах.
- 5.** Храните копии всех документов.
- 6.** Если у вас возникли проблемы с исполнением обязательств – пытайтесь договориться с финансовой организацией



Если права нарушены, для их защиты вы можете:

- 1.** Самостоятельно разъяснить свои законные требования и представить в финансовую организацию письменную претензию. С примерными образцами претензий, жалоб можно ознакомиться в раздаточных материалах или на сайтах контролирующих органов.
- 2.** Обратиться за консультацией или помощью, подать жалобу в следующие государственные регулирующие органы — Роспотребнадзор, Банк России, ФАС, финансовому омбудсмену и др.
- 3.** Если спор в добровольном порядке не был урегулирован – обращаемся в суд.

Но прежде, чем обращаться в суд, оцените необходимость этого шага. Если сумма судебных издержек и ваши доказательства сомнительны, тогда — это пустая трата времени, нервов и денег.

Алгоритм действий потребителя при нарушении его прав

Ваши права были нарушены?

Вы можете обратиться за помощью:

1.

Отдел потребительского рынка местного самоуправления. Там можно получить следующие услуги:

- Консультацию;
- ответ на жалобу;
- представление в суде Ваших интересов.

2.

Юрист или адвокат.

Обратившись к ним, вы можете получить следующие услуги:

- консультацию;
- подготовить жалобу для подачи в контролирующие органы;
- составление претензии и искового заявления;
- представление Ваших интересов в суде.

3.

Роспотребнадзор

Там можно получить следующие услуги:

- консультацию;
- проведение проверки продавца (исполнителя);
- составление протокола об административном правонарушении;
- представление Ваших интересов в суде.

4.

Общество защиты прав потребителей.

Там можно получить следующие услуги:

- консультацию;
- независимую экспертизу;
- помощь в составлении претензии и искового заявления;
- представление Ваших интересов в суде.

БЕСПЛАТНО

Обратиться к исполнителю или продавцу услуг с досудебной письменной претензией

Требования удовлетворены добровольно

ВНИМАНИЕ!
При удовлетворении в судебном порядке требований, которые не были удовлетворены добровольно, суд взыскивает в пользу потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной ему судом.

Пункт 6 ст.13 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей"

БЕСПЛАТНО

Обратиться в суд с иском с заявлением:

- По месту жительства истца.
- По месту нахождения ответчика
- По месту заключения договора

Ваши требования (хотя бы один из пунктов):

- Если исковые требования выше 50 000 рублей;
- Если вы требуете возмещения морального вреда;
- Если заявляете нематериальные требования

ДА

Исковое заявление в районный суд

ДА

Исковое заявление удовлетворено?

ДА

Исполнитель согласен с решением суда?

ДА

В зависимости от предмета спора и принятого решения, можно обратиться:

- в ФСПП РФ для возбуждения исполнительного производства и принудительного взыскания или исполнения;
- в банк, для принудительного взыскания или принудительного исполнения;

НЕТ

Исковое заявление в мировой суд

НЕТ

НЕТ

Обжаловать состоявшиеся судебные акты в суд вышестоящей инстанции

Ваши требования удовлетворены.

Куда можно обратиться при нарушении прав?

1. В Роспотребнадзор по вопросам не соблюдения:

- положений Закона о защите прав потребителей.
- правил санитарно-эпидемиологического регулирования и др.

2. В Банк России по вопросам:

- Неправомерных действий коллекторов;
- Списания денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита или иных платежей/штрафов.
- Установления высоких процентов по кредиту.
- Навязывание доп. услуг при заключении договора с финансовыми, кредитными организациями и др. проф. участниками рынка ценных бумаг
- Отказа от выдачи документов по кредиту.
- Разглашения персональных данных
- Установления высоких штрафов, комиссий и т.п.
- А также иные вопросы, возникающие на финансовом рынке

3. В Федеральную антимонопольную службу:

- Если сотрудники в банке навязывают или принуждают воспользоваться дополнительными платными услугами, которые являются добровольными.
- Если вы приобретаете в кредит товар, и в этой торговой сети на момент приобретения, отсутствуют предложения других банков.
- При получении от сотрудника банка недостоверной информации по услугам, которые потребитель мог видеть через рекламу.
- По вопросам завышенных тарифов на обслуживание.

4. Агентство по страхованию вкладов по вопросам страхования вкладов и возврата вклада в случае отзыва лицензии у банковского учреждения, в котором у вас был открыт вклад.

5. Общественные организации по защите прав потребителей. Поскольку перечень полномочий таких организаций ограничен, соответственно список вопросов, которые могут решить подобные организации мал:

- выявление нарушений Закона №2300-1-ФЗ;
- осуществление проверок по выявлению нарушений прав потребителей;
- информирование Роспотребнадзора, прокуратуры, органов местного самоуправления об обнаруженных недостатках в работе продающих или оказывающих услуги организаций и ИП;
- консультирование потребителей по всем интересующим вопросам в сфере защиты прав;
- помощь гражданам в оформлении документов – заявлений, претензий, жалоб, исков;
- подача в суд исков и представление интересов потребителей в судах, и пр.

6. К Финансовому омбудсмену по вопросам, связанным с имущественными претензиями гражданина к страховой компании при нарушении ею обязательств по страховому возмещению по договорам ОСАГО (вне зависимости от суммы), а также иные претензии к другим финансовым организациям, где размер требований не превышает 500 тыс. рублей.

На сайте финансового уполномоченного можно посмотреть перечень компаний, которые добровольно согласились решать споры через омбудсмена, а на сайте Банка России – реестр организаций, которые обязаны с ним работать.

Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения потребителей по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды, а также по некоторым иным вопросам, прямо указанным в статье 19 Закона № 123-ФЗ

7. Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров принимает основные жалобы на действия страховых и кредитных компаний. Основная задача этой службы – прием жалоб и административное реагирование. Жалобы можно подавать через интернет-приемную.

8. В Федеральную службу судебных приставов по вопросам регулирования деятельности коллекторов и МФО. Если коллекторское агентство или МФО нарушает ваши права, вы вправе подготовить и направить жалобу в территориальный отдел ФССП.

9. Роскомнадзор Поводом для обращения могут послужить нарушения банком порядка обработки, передачи, хранения и использования ваших персональных данных. Например: нарушение принципа банковской тайны.

10. Федеральная служба страхового надзора. Если Ваши права нарушены страховой организацией, Вы можете подать жалобу в Федеральную службу страхового надзора. Данный орган осуществляет функции контроля за соблюдением страховщиками законодательства, но не решает споры о размере и причинах ущерба.

11. Российский союз автостраховщиков рассматривает заявления, связанные только с ОСАГО или страховкой «Зеленая карта». Другие вопросы в РСА не рассматривает.

12. Правоохранительные органы и органы Прокуратуры.

Стоит обращаться только в случае грубого нарушения со стороны организаций действующего законодательства или если все использованные методы (кроме суда) не увенчались успехом. Главным фактом для подачи жалобы будет являться нарушение прав заявителя не только как потребителя, но и как гражданина.