

Памятка: Права потребителей финансовых услуг

Интенсивное развитие финансового рынка влечет рост за собой числа сделок, заключаемых между потребителями и финансовыми организациями в сфере оказания финансовых услуг. Действующее законодательство Российской Федерации относит к финансовым услугам банковские услуги, страховые услуги, услуги на рынке ценных бумаг, услуги по договору лизинга, а также услуги, связанные с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц. Вступая в договорные отношения с банком, страховой компанией, негосударственным пенсионным фондом, ломбардом, кредитным потребительским кооперативом или иной финансовой организацией, потребитель должен ясно понимать сущность заключаемого договора, права и обязанности сторон по договору, порядок его исполнения и меры ответственности за нарушение его условий.

Потребитель является более слабой стороной в правоотношениях, возникающих между ним и хозяйствующими субъектами при оказании любого рода услуг, в том числе и финансовых. В связи с этим специальным нормативным правовым актом — Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребителям предоставлены такие права, как:

- право на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе финансовых услуг и самих финансовых услугах, которая позволяла бы обеспечить потребителю возможность правильного выбора этих услуг ;
- право на получение услуги, отвечающей требованиям безопасности, а именно, услуги, которая полностью бы исключила возможность причинения вреда имуществу (финансам) потребителя в ходе ее предоставления;
- право на самостоятельный и свободный выбор финансовой услуги, предусматривающее приобретение необходимой потребителю услуги без каких-либо дополнительных условий и оговорок;
- право по своему усмотрению обратиться за разрешением возникшего спора в один из нескольких судов, определенных гражданско-процессуальным законом (правило альтернативной подсудности).

Кроме того, в договор, заключаемый финансовой организацией с потребителем не могут быть включены условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей. Несоблюдение этого требования влечет за собой признание условий договора, ущемляющих права потребителей, недействительными. Тем не менее многие потребители в силу своего нежелания, правовой неосведомленности либо стремления быстро получить экономическую выгоду не пользуются предоставленными им правами. Зачастую потребители не читают тексты предоставляемых им для подписания договоров, дополнительных соглашений и прочих документов, не требуют от финансовой организации предоставления необходимой информации, безоговорочно соглашаются приобрести дополнительные услуги и выплачивать штрафы. Все вышеперечисленные действия (бездействия) впоследствии значительно усложняет защиту нарушенных прав потребителей, в том числе и в судебном порядке. Наиболее распространенными случаями нарушения прав потребителей финансовых услуг являются:

- непредоставление потребителю в момент заключения кредитного договора необходимой и достоверной информации относительно полной суммы, подлежащая выплате банку, графика погашения и т.п.;

- изменение банком процентной ставки по кредиту в сторону увеличения после заключения договора при отсутствии согласия заёмщика- потребителя;
- предоставление банку-кредитору права списать определенную сумму в безакцептом (беспорном) порядке с любого счета заемщика-потребителя;
- включение в договор условий о взимании банком штрафа в случае досрочного погашения кредита;
- навязывание банком услуг по страхованию жизни и здоровья;
- невыплата страховой компанией полного страхового возмещения при наступлении страхового случая;
- невозврат страховой премии при отказе потребителя от договора страхования в «период охлаждения»

В компетенцию Роспотребнадзора входит рассмотрение обращений граждан в отношении финансовых организаций за непредоставление потребителям надлежащей информации об услуге, обман и введение в заблуждение потребителей относительно потребительских свойств финансовой услуги, включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей, предусмотренные законодательством в области защите прав потребителей, навязывание дополнительных платных услуг потребителям.

Центральный Банк Российской Федерации осуществляет полномочия по надзору за деятельностью кредитных организаций, страховых организаций, микрофинансовых организаций, платежных агентов и иных организаций, и проводит проверки, связанные с нарушением прав потребителей, таких как незаконные действия по получению и (или) распространению информации, составляющей кредитную историю потребителя, осуществление микрофинансовой организацией деятельности, запрещенной законодательством Российской Федерации, совершение микрофинансовой организацией действий по истребованию задолженности по договору потребительского займа, необоснованный отказ страховой организации от заключения договора ОСАГО, навязывание дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО, нарушения в деятельности профессиональных участников рынка ценных бумаг и негосударственных пенсионных фондов, блокировка счетов с несоблюдением требований, установленных Федеральным законом № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», незаконная деятельность «финансовых пирамид».

Споры имущественного характера, возникающие между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, разрешаются в суде в соответствии с требованиями гражданско-процессуального закона. Однако необходимо помнить, что в ряде случаев, предусмотренных Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», потребителям необходимо соблюсти обязательный досудебный порядок урегулирования имущественных споров с финансовыми организациями, путем направления обращения к финансовому уполномоченному.

Для предупреждения фактов мошенничества в сфере потребительского кредитования, рекомендуется никому, даже сотрудникам Банка, не сообщать свои подтверждающие пароли и ПИН-кода от банковских карт. Если Вы сменили номер телефона, проинформируйте об этом Банк, что бы данные не уходили новому владельцу номера. При проведении операций в банкоматах, следите, что бы никто посторонний не видел, какой ПИН-код Вы вводите. Если к Вам обратились по телефону, в интернете или через соц.сети и пытаются узнать данные о Вашей карте, пароли либо персональные данные, скорее всего вы имеете дело с мошенниками.

В случае утери или кражи Вашего паспорта гражданина Российской Федерации следует незамедлительно обратиться в подразделение Управления по вопросам миграции МВД РФ по месту регистрации, что бы избежать оформления потребительских кредитов по Вашему утерянному паспорту.