

Защита прав потребителей финансовых услуг

Модуль 8



Пример:

Женщина решила приобрести телефон. Для этого обратилась в салон связи и попросила оформить покупку в кредит. По результатам рассмотрения заявки, был оформлен кредит, и дополнительно, выдана карта.

В день оплаты первого ежемесячного платежа выяснилось, что в первую очередь были списаны следующие суммы: 900 руб. за карту и 800 рублей - за смс-информирование, о которых женщину не уведомили. Плюс узнала о том, что еще и оформлено 2 страховки.



Вследствие всех этих списаний, общая сумма долга увеличилась в разы. В последствии, женщина погасила долг досрочно.



Какие нарушения допущены организацией?



- ❑ Навязывание дополнительных услуг при кредитовании, в виде: двух страховок, карты и услуги смс-информирования;
- ❑ Не предоставление полной информации о полной стоимости кредита и условиях кредитования;
- ❑ Введение в заблуждение относительно приобретаемой услуги;
- ❑ Нет нарушений. Договор заключен, а значит женщина приняла все условия согласилась со всеми обязательствами.



Права потребителя

Права потребителя – это преимущества потребителя финансовой услуги (кредита, вклада, страховки), которые положены по закону, для того, чтобы защитить его права перед крупными финансовыми организациями.

То есть потребитель может выступать наравне с банком и защитить свои финансовые интересы, если они были нарушены.



«Каждый третий россиянин (31%) не верит в справедливое решение споров с финансовыми организациями, а еще 46% убеждены, что подобные споры могут с одинаковой вероятностью закончиться как справедливым, так и несправедливым решением.»

Система защиты прав потребителя

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.



Основные нарушения прав заемщика



БАНК, МФО И ДРУГИЕ КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ:

- ❑ Устанавливают в кредитном договоре условия, ущемляющих права заемщика;
- ❑ Изменяют процентные ставки по кредиту без уведомления и согласия заемщика;
- ❑ Требуют оплаты услуг в случае открытия текущего счета для совершения операций по зачислению кредитных средств;
- ❑ Навязывают страховку, исключение ипотека и автокредит;
- ❑ Устанавливают дополнительные комиссии, платежи, а также навязывают дополнительные услуги;
- ❑ Разглашают сведения, содержащие банковскую тайну;
- ❑ Не сообщают о полной стоимости кредита.
- ❑ Обязывают оплатить расходы по погашению записи о законной ипотеке.
- ❑ Производят списание задолженности с нарушением очередности платежей.

Пример 1:

Заемщик Смирнов А.А. обратился в Банк для получения потребительского кредита 300 тысяч рублей на 5 лет. При этом ему был навязан договор по страхованию жизни стоимостью 60 тысяч рублей на весь этот срок.

Спустя месяц он узнал, что имел право не страховать свою жизнь, и посчитал это нарушением своих потребительских прав.

Результат:

Были выполнены следующие действия:

1. Написано заявление в банк с требованием исключить из условия договора обязанность страховать жизнь и здоровье, так как эта услуга ему была навязана.
2. Банк предоставил письменный отказ.
3. С полученным отказом Смирнов А.А. обратился в суд и подал исковое заявление с требованием о признании пункта обязывающего застраховать жизнь и здоровье - недействительным. Вместе с указанным требованием гражданин требовал взыскать с банка незаконно полученные денежные средства за оплату страхового взноса, неустойку за пользование этими деньгами, а также компенсацию морального вреда.
4. И суд принял решение в пользу удовлетворения данного требования полностью.

Что должен знать заемщик при общении с коллектором?



В силу последних изменений, следующие действия коллектора в любом случае будут незаконны, если он:

- ❑ Пытается без согласия попасть в вашу квартиру. Вы вправе не открывать коллекторам дверь.
- ❑ Совершает любые действия с намерением причинить вред вам или вашему имуществу.
- ❑ Угрожает, оскорбляет, унижает ваше достоинство. Любыми средствами и формами нарушает конфиденциальность ваших персональных данных, а также раскрывает информацию о личной жизни.
- ❑ Звонит, проводит личные встречи, направляет СМС в период с 22 до 08 часов по рабочим дням и в период с 20 до 09 часов – по нерабочим праздничным дням и выходным.
- ❑ Злоупотребляет правом в любой форме.

Законодательство оставляет за заемщиком право на обжалование и оспаривание любых действий, которые он считает незаконными и (или) необоснованными. Кроме того, заявления (жалобу) можно направить в местное управление Центробанка РФ. Это не ограничивает право на судебную защиту. О незаконных действиях коллекторов также можно заявить в полицию, следственные органы или прокуратуру.

Основные нарушения прав вкладчика



БАНК:

- ❑ Отказывает в открытии вклада и приеме денежных средств.
- ❑ Указывает недостоверную информацию при рекламировании банковского вклада.
- ❑ В одностороннем порядке изменяет процентные ставки, а также условия размещения вклада без уведомления вкладчика.
- ❑ Устанавливает в договоре условия, ущемляющие права вкладчика.
- ❑ Производит неправильно расчёт дохода или не соблюдает сроки операций по счетам.
- ❑ Устанавливает дополнительные комиссии и взимает комиссии за «досрочное» снятие денег с вклада*.
- ❑ Осуществляет мошеннические действия с целью завладения денежными средствами, размещёнными на вкладах **.

Пример:

В 2017 году вкладчик заключил договор банковского вклада с ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие» в г. Муроме и внес на свой счет 300 000 руб. В июне 2018 года, договор пролонгировался. После пролонгации, вкладчик решил обратиться в офис Банка с целью уточнения информации по вкладу и узнал, что офис прекратил обслуживание вкладчиков в г. Муроме.

Результат:

Были выполнены следующие действия:

1. 29.06.2018г. осуществил звонок на горячую линию с целью выяснить подробности ситуации и оформил претензию.
2. 13.07.2019 г. вкладчик оформил заявку на истребование вклада.
3. Поскольку ответа на претензию не последовало, а вклад не был возвращен, вкладчик обратился в суд с иском.
4. По итогу рассмотрения спора, суд удовлетворил требования вкладчика, а **именно:**

Суд признал договор расторгнутым; обязал вернуть все суммы; компенсацию морального вреда и штраф 50% за несоблюдение в добровольном порядке.

Основные нарушения прав страхователя



Самыми распространенными случаями нарушений прав страхователя со стороны страховой компании являются:

- ❑ Занижение сумм выплаты или отказ в выплате страхового возмещения.
- ❑ Задержка в выплатах возмещения.
- ❑ Допущение неполного страхования до применения усредненных тарифов.
- ❑ Выплата без независимой экспертизы.
- ❑ Навязывание дополнительных услуг.
- ❑ Затягивание сроков при рассмотрении заявлений о выплате страхового возмещения.
- ❑ Страховая компания требует дополнительные документы.

Пример:

В мае 2016 между ПАО СК «Росгосстрах» и гражданкой Н. был заключен договор добровольного страхования ТС «ТОУОТА» по рискам «Угон» и «Ущерб», сроком на 1 год, а потом пролонгирован еще на 1 год. В мае 2018 года машина была повреждена. Стоимость ремонта составила 33652,07 рублей, без учета утраты товарной стоимости автомобиля. В этой части ущерб был возмещен страховщиком, но не была возмещены потери по УТС.

Результат:

Были выполнены следующие действия:

1. С целью определения стоимости УТС, Н. обратилась за экспертизой.
2. После получения заключения о стоимости УТС направила претензию в страховую компанию ПАО СК «Росгосстрах».
3. ПАО СК «Росгосстрах» отказала гражданке Н.
4. Гражданка Н. обратилась за защитой своих прав в суд.
5. Рассмотрев представленные доказательства, суд удовлетворил требования гражданки Н. и взыскал с ПАО СК «Росгосстрах»:
 - ущерб в виде утраты товарной стоимости в размере 21 099 рублей 60 копеек,
 - неустойку в размере 20 000 рублей,
 - штраф в размере 10549 рублей 80 копеек,
 - расходы по проведению независимой оценки в размере 1500 рублей, а всего 53 149 (пятьдесят три тысячи сто сорок девять) рублей 40 копеек

Как избежать нарушения моих прав



- ❑ Прежде чем подписывать договор, прочтите его и получите полную информацию об условиях. Не покупайте то, чего не понимаете!



- ❑ Сравните разные предложения, а также узнайте, каковы сопутствующие затраты.



- ❑ Откажитесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны и невыгодны.



- ❑ Берегите свои персональные данные.



- ❑ Храните копии всех документов.



- ❑ Если у вас возникли проблемы с исполнением обязательств – попытайтесь договориться с финансовой организацией

Как защитить свои права

При нарушении ваших прав потребителя финансовых услуг, прежде чем подавать в суд, попробуйте урегулировать конфликт в досудебном порядке. Для этого вы можете:



1. Самостоятельно разъяснить свои законные требования и представить в финансовую организацию письменную претензию.
2. Обратиться за консультацией или помощью в следующие организации:
 - а) Роспотребнадзор (для представления ваших интересов в суде);
 - б) в общественные организации по защите прав потребителей (для оказания юридической консультации);
 - с) к финансовому омбудсмену;
3. Обратиться с жалобой в контролирующие органы.
4. Решить спор в судебном порядке.

Если организация в отношении вас неправа, не исправляет свои нарушения и досудебное урегулирование не помогло – обращайтесь в суд. Право потребителя на судебную защиту его законных прав и интересов предусмотрено статьей 17 Закона о защите прав потребителей.



- возмещение убытков в полном объеме, в том числе взыскании незаконно удержанных или уплаченных денежных средств (пункт 1 статьи 12, статьи 13, 14, 16 Закона о защите прав потребителей);
- уплата неустойки (пени), предусмотренной законом или договором (статья 13 Закона о защите прав потребителей);
- компенсации морального вреда (статья 15 Закона о защите прав потребителей);
- признание частично или полностью недействительным кредитного договора (статья 16 Закона о защите прав потребителей).

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.



Федеральная служба по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека
(территориальные отдел)

www.rospotrebnadzor.ru

По вопросам не соблюдения:

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

Телефон горячей линии по вопросам нарушения прав потребителей финансовых услуг: **8-800-100-29-26**



Банк России

www.cbr.ru или
<https://www.cbr.ru/Reception/Message/Registrar?messageType=Complaint>

По вопросам:

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



Федеральная антимонопольная служба

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

Ключевая идея темы:

- Постарайтесь не допустить нарушения своих прав. Их нужно знать и всегда изучать документы перед тем, как подписать.
- А если права нарушены – их нужно защищать. И это реально сделать, если повышать уровень своих знаний и не бояться задавать вопросы.





Финансовая
грамотность
на рабочем
месте

Домашнее задание и задание для самостоятельной работы

Ваш эксперт

**Иванов
Иван Иванович**

Телефон

+7 (000) 000-00-00



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Домашнее задание

- 1.** Изучите дополнительные материалы по защите прав потребителей финансовых услуг на портале hochumoguзнаю.рф

Задание для самостоятельной работы:

- 2.** Найдите свой договор с какой-либо финансовой организацией и изучите на предмет включения в него условий, ущемляющих ваши права. Для удобства, а также для тренировки, можно воспользоваться сервисом «Эффективность понимания договора с финансовыми организациями – практическая основа защиты своих интересов» <https://fingram.oc3.ru>

Спасибо за внимание!