

Уроки финансовой грамотности.

Десять правил защиты прав потребителя финансовых услуг

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

Финансовая организация обязана подробно рассказать вам об услуге. Вы должны получить полную и достоверную информацию о следующих основных параметрах услуги:

- Содержание услуги.
- Сумма и сроки всех платежей, которые должны сделать вы и которые будут сделаны финансовой организацией в вашу пользу (в т.ч. за дополнительные/связанные услуги).
- Обязательства сторон по договору.
- Штрафы и пени за невыполнение обязательств.
- Риски, вероятности выигрышей и потерь.
- Возможность досрочного прекращения сделки и связанные с этим потери.
- Детальная процедура оказания услуги (от заявки до закрытия договора).
- И др.

Задавайте уточняющие вопросы, если вам непонятно что-то из объяснений сотрудника финансовой организации или неясен смысл каких-то выражений в документе. Вы не обязаны понимать все сразу или действовать быстро. Главное – четко понимать суть и все основные детали вашей сделки.

Ваше право на раскрытие информации об условиях договора до момента его заключения защищено Законом о защите прав потребителей (ст. 10).

Если вам предлагают подписать сразу несколько документов, не спешите, прочитайте каждый из них. Договор – это письменное свидетельство о решениях, которые вы приняли. Убедитесь, что вы согласны со всем его содержанием, прежде чем подписывать.

2. Особое внимание обращайте на мелкий шрифт в документах

Если часть документа, который предлагает вам финансовая организация, напечатана мелким шрифтом, ее надо прочитать с особым вниманием. Скорее всего, именно там могут содержаться условия, незнание которых может привести к проблемам.

3. Сравнивайте разные предложения. Слышите о выгодах – выясните, каковы сопутствующие затраты

Финансовые организации конкурируют между собой и привлекают клиентов, стремясь предложить более выгодные условия, чем у других. Если вы выслушаете у нескольких конкурентов, как они хвалят свои услуги и критикуют чужие, вам будет легче судить об этих услугах самостоятельно.

Сравните несколько финансовых предложений по основным параметрам (суммы, сроки, штрафы/пени и пр.) и выберите наиболее выгодное для вас.

Если вам предлагают два разных варианта, и при этом один из них кажется во всех отношениях более выгодным, чем другой, это значит, что вы что-то упустили из вида.

4. Отказывайтесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны

Вам часто могут в комплекте с основной услугой предлагать несколько дополнительных. Всегда замечайте, когда это происходит, и думайте о каждой услуге отдельно, нужна ли она вам. Финансовые организации не имеют права отказывать вам в основной услуге, если вы не

хотите приобретать дополнительную (Закон о защите прав потребителей, статья 16-2). Однако ваш отказ от дополнительной услуги может привести к тому, что основная услуга станет для вас менее выгодной (дороже). Поэтому готовых решений здесь нет, и надо всегда учитывать конкретные обстоятельства.

5. Ваши персональные данные: сообщайте только правду, надежным людям, в надежных местах

Сообщая финансовым организациям любые сведения о себе, будьте точны и правдивы. Искаженные/неактуальные данные о вас могут помешать финансовой организации сообщить вам вовремя важную для вас информацию.

Если придется обращаться в суд, то в случае обмана с вашей стороны суд будет принимать решения по возможным спорам не в вашу пользу. Кроме того, в будущем финансовые организации не будут вам доверять.

Кроме правдивости от вас требуется осторожность. Прежде, чем сообщать о себе какие-то сведения, особенно по телефону, подумайте, с кем вы говорите: с настоящим сотрудником финансовой организации или с неизвестным подозрительным лицом. Сообщив свои персональные данные мошеннику, вы рискуете потерять деньги!

Важно помнить следующее:

- Сотрудники финансовых организаций всегда звонят с одного и того же номера, представляются и обращаются к вам по имени прежде, чем задать какой-либо вопрос.
- Сотрудники финансовых организаций никогда не просят вас позвонить по какому-то новому номеру; они доступны по тем телефонным номерам, которые приведены у вас в договоре, указаны на карточке, сопутствующих документах или сайте организации. Если же вам присылают какой-то новый номер в виде СМС, электронного письма или диктуют по телефону, это признак обмана.
- Сотрудники финансовых организаций никогда не настаивают, чтобы вы сделали что-то немедленно.
- Сотрудники финансовых организаций никогда не возражают, если вы хотите перезвонить им на другой номер или проверить их слова, обратившись к другим сотрудникам этой организации.
- Сотрудники финансовых организаций никогда не спрашивают у вас ПИН-коды или пароли.

Также, нужно соблюдать особую осторожность при вводе персональных данных в сети интернет – пользуйтесь только надежными сайтами с защищенными каналами связи (например, одним из признаков защищенного канала является наличие в адресе префикса «https://»).

Помните, ваше право на конфиденциальность ваших личных данных охраняется законом.

6. Храните копии всех документов

Если вы подписываете какой-то документ, проследите, чтобы одна из его копий осталась у вас. Все копии финансовых документов надо аккуратно хранить, иначе потом будет трудно разобраться, что произошло, и кто прав.

7. Если у вас возникли проблемы с исполнением обязательств – попытайтесь договориться с финансовой организацией

В жизни всякое случается. Даже если вы, заключая договор с финансовой организацией, все просчитали, хорошо подумали и приняли взвешенное решение, с течением времени ситуация

может кардинально измениться (изменения в семейном положении, потеря работы, болезнь и т.п.). У вас могут возникнуть проблемы с выполнением ваших обязательств (например, выплатой по кредиту). Не затягивайте проблему – сразу обращайтесь к финансовой организации, с которой у вас заключен договор. Честно расскажите о своих проблемах и постарайтесь прийти к взаимовыгодному решению.

Помните, добросовестная финансовая организация заинтересована в своих клиентах и пойдет вам на встречу (например, можно договориться об изменении графика платежей с учетом временных финансовых трудностей заемщика). В любом случае, даже если проблема не сможет быть решена в досудебном порядке, в процессе судебного разбирательства ваша активная и ответственная позиция будет учтена в вашу пользу.

8. Если организация нарушила свои обязательства, требуйте от нее исправить нарушения

Если финансовая организация не выполняет свои обязательства или нарушает ваши права, с претензиями сначала надо обратиться в саму организацию. Это называется «досудебной процедурой разрешения споров».

Возможно, причина в ошибках или злоупотреблениях каких-то рядовых сотрудников финансовой организации, и более компетентные специалисты вам помогут.

Не исключено, что у и вас есть некие заблуждения относительно возникшей проблемной ситуации.

Т.ч. открытый диалог в любом случае лучше эскалации конфликта.

Решив самостоятельно разрешить конфликт, подготовьтесь к общению с сотрудниками финансовой организации, подготовьте все документальные подтверждения вашей позиции, почитайте соответствующую литературу. Четко доведите свою позицию и дайте понять, что вы знаете ваши права и готовы их отстаивать. В большинстве таких случаев организация идет на мирное урегулирование конфликта по соглашению сторон, ей тоже не особо хочется связываться с судебным разбирательством и его возможными последствиями (в виде дополнительных проверок контролирующих органов и т.п.).

Если вы чувствуете, что у вас недостаточно знаний и навыков для самостоятельного разрешения конфликта, обращайтесь за консультацией в **Роспотребнадзор** (в т.ч. территориальные подразделения) или **общественные организации по защите прав потребителей** (в т.ч. специализирующиеся на защите прав потребителей финансовых услуг). Эти организации могут дать вам профессиональную юридическую консультацию и проработать с вами наиболее приемлемый и выгодный для вас способ защиты ваших прав.

Организация потребителей может предложить вам и такой способ досудебной защиты как **процедура медиации**. Медиация - это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Общие правила проведения процедуры медиации предусмотрены положениями Федерального закона от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

В качестве досудебного механизма разрешения споров может быть использован также общественный институт **финансового омбудсмена**. Финансовый омбудсмен — это третейский судья, который может урегулировать большинство предъявляемых банкам потребителями претензий, не доводя конфликт между ними до суда. Обычно данный механизм применяется при средних размерах сумм претензий к финансовым организациям (до нескольких сот тысяч рублей). Главные достоинства этого механизма – независимость, профессионализм,

справедливость. И при этом, рассмотрение споров для потребителей является бесплатным. Единственное ограничение – в настоящее время в России этот институт недостаточно развит, находится в стадии становления и законодательно почти никак не регламентируется (соответствующие нормативно-правовые акты находятся в процессе разработки).

9. Если ваши права нарушены, и переговоры не помогли - обращайтесь в суд по месту жительства. Вы имеет право на возмещение ущерба и моральную компенсацию

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.

По суду вы можете требовать от организации-нарушителя ваших прав следующее:

- 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);
- компенсация морального вреда (статья 15 Закона о защите прав потребителей);
- признание частично или полностью недействительным кредитного договора (статья 16 Закона о защите прав потребителей).

Вы имеет право обращаться в суд по месту жительства. Это можно сделать самостоятельно (лично или нанять юриста, компетентного в данной области), либо с помощью Роспотребнадзора или общественных организаций по защите прав потребителей. Это называется **общественной защитой**. Они могут дать вам полезные консультации по поводу наиболее оптимальной стратегии защиты ваших интересов и даже представлять ваши интересы, в том числе, подать иск от вашего имени.

Масштабы общественной защиты определены в статье 45 Закона о защите прав потребителей. При этом часть штрафа с нарушителя, присужденного судом в пользу потребителя, перечисляется общественным объединениям потребителей (если они выступили с заявлением в защиту прав данного потребителя).

10. Если финансовая организация нарушает ваши права, жалуйтесь в государственные регулирующие органы (Роспотребнадзор, Банк России, ФАС)

Если вы выявили серьезные нарушения в деятельности финансовой организации в отношении прав потребителей, вы можете написать жалобу в **государственные регулирующие органы:**

- Роспотребнадзор (и его территориальные органы);
- Банк России;
- Федеральная антимонопольная служба (ФАС).

Роспотребнадзор (и его территориальные органы) – это главный государственный орган по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (мегаконтролер). Кроме участия в судебном процессе по просьбе конкретного потребителя, Роспотребнадзор имеет право подавать иск от «неопределенного круга лиц», т.е. от своего имени по собственной инициативе – в защиту общественных интересов. Роспотребнадзор может потребовать ликвидации

ответчика в целом либо прекращения действий, нарушающих права неопределённого круга потребителей.

Действия в защиту «общественных интересов» - основная деятельность РПН, и в этом смысле обращения граждан должны быть в первую очередь нацелены на решение действительно серьезных, системных, общественно важных проблем. Порядок приема и рассмотрения обращений граждан представлен на сайте РПН (интернет-приемная <http://rospotrebnadzor.ru/feedback/howto/>).

Банк России осуществляет регулирование деятельности банковских и страховых организаций, а также микрофинансовых организаций (мегарегулятор). Банк России уполномочен проводить проверки деятельности финансовых организаций, в случае выявления нарушений требовать их исправления, а также налагать санкции, вплоть до лишения финансовой организации лицензии на право осуществления деятельности. Порядок обращений в Банк России представлен на сайте банка (интернет-приемная <http://www.cbr.ru/>).

Обращения в **ФАС** имеют смысл в случае обнаружения фактов недобросовестной рекламы, размещаемой финансовой организацией (интернет-приемная <http://www.fas.gov.ru/citizens/treatment/>).

Ваша активная гражданская позиция может помочь другим потребителям и пресечь незаконную деятельность организации-нарушителя.

При этом вы должны убедиться, что действия организации незаконны и на ваши обращения организация не реагирует.