

Материал по теме: «Защита прав потребителей финансовых услуг».

Растущая популярность и доступность финансовых продуктов и услуг наравне с отсутствием у населения культуры пользования этими продуктами и услугами, а также появление компаний с низкой социальной ответственностью является одной из причин подрыва доверия у населения к банкам и другим финансовым институтам.

На рынке финансовых услуг финансовая организация и потребитель – это две части единого целого. Постоянно усложняющаяся структура правоотношений в области финансовых услуг, ставит потребителя по отношению к финансовой организации в невыгодное положение, и, как следствие, к злоупотреблениям со стороны финансовых организаций. Крайне низкая финансовая грамотность населения в России, сложное и запутанное финансовое законодательство не упрощает задачу потребителю на защиту его прав.

Одним из способов решения проблем потребительского рынка финансовых услуг является надлежащее правовое регулирование.

Права потребителя – это предоставленные законодателем потребителю финансовой услуги (кредита, вклада, страховки и т.д.) преимущества, которые гарантируют защиту прав, в случае их нарушения финансовыми организациями. То есть потребитель может выступать наравне с банком и защищать свои финансовые интересы, если они так или иначе нарушаются банком.

Таким специальным законом в Российской Федерации является Закон «О защите прав потребителей от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (с изм. от 18.03.2019 № 38-ФЗ).

Основной комплекс прав прямо вытекает из его положений. Это:

- право на получение полной и правдивой информации об услугах и о кредитной организации (ст.8);
- компенсация морального и материального вреда (ст.15);
- устранение недостатков полученных услуг (ст.18);
- отказ от исполнения договора об оказании услуг (ст.28);
- обращение в государственные органы и общественные организации за защитой своих прав (ст.40-46);
- предъявление в суд иска о защите своих прав (ст.17).

В остальном, все зависит от вида приобретаемого финансового продукта или услуги, открытия вклада, заказа дебетовой или кредитной карты, оформление потребительского кредита/ипотеки/автокредита и т.д.

В связи с этим важнейшую роль играет внимательное изучение договора, т.е. условий, которые предлагает финансовая организация.

Если услуга оказана некачественно, на этапе предложения и продажи ввели в заблуждение или отказываются принимать претензию в процессе использования финансового продукта, потребитель может защитить свои права.

Как это сделать? Рассмотрим на примере оформления кредитного договора.

1. Перед принятием решения о получении потребительского кредита необходимо оценить свои потребности в его получении, а также оценить возможность по его своевременному обслуживанию (погашению), т.е. какую сумму денежных средств, исходя

из вашего бюджета, вы реально можете направить на уплату всех причитающихся платежей по кредиту. Изучаем, считаем, сравниваем и анализируем полученную информацию.

2. Прежде чем подписывать договор, прочтите его, получите полную информацию об условиях, обязательствах по их выполнению. Подписывайте кредитный договор (иные документы банка), только если вы уверены в том, что все его условия вам понятны, вы точно представляете, какие платежи и когда необходимо будет произвести, и вы убеждены, что сможете это сделать.

3. Откажитесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны или невыгодны.

4. Берегите свои персональные данные. Сообщайте только достоверную информацию. Искорректированные, неактуальные данные могут стать причиной несвоевременного уведомления финансовой организацией какой-либо информации, а также вызовет недоверие как со стороны финансовой организации, так и судебного органа.

5. Храните копии всех документов.

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

Если права уже нарушены, для их защиты можно сделать:

1. Обратиться непосредственно в финансовую организацию, с которой заключили договор, представить письменную претензию.

2. когда финансовая организация не реагирует или не хочет устранять свои ошибки, то следует обратиться за консультацией или помощью, подать жалобу в такие государственные регулирующие органы как:

- Роспотребнадзор;
- Федеральная антимонопольная служба;
- Ассоциация российских банков;
- Центральный банк России.

Для потребителей финансовых услуг с 01 января 2021 года введен новый порядок урегулирования споров с кредитными организациями – обращение к финансовому уполномоченному, который решает конфликты клиента с банком, если сумма спора не превышает 500 000 рублей. По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовый уполномоченный принимает решение, которое подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в решении срок.

3. Если спор в добровольном порядке не был урегулирован – обращаемся в суд.

Но прежде, чем обращаться в суд, необходимо оценить судебные издержки, ваши доказательства. и если они сомнительны, тогда это пустая трата времени, нервов и денег.