

Финансовая грамотность населения

Финансовая услуга — банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, иная услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств потребителя (ст. 4 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»).

Организации, оказывающие финансовые услуги населению:

- банки;
- микрофинансовые организации;
- страховые компании;
- платежные агенты, страховые агенты;
- кредитные потребительские кооперативы;
- ломбарды и т.д.

Права потребителей финансовых услуг, как и всех других, в первую очередь, защищены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Финансовая организация обязана предоставить полную и достоверную информацию об услуге, а именно:

- содержание услуги;
- сумма и сроки всех платежей;
- 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.

Потребитель имеет право на раскрытие информации о предоставляемой услуге до момента ее заключения, данное право закреплено ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Способы защиты прав потребителя при оказании финансовых услуг:

1. Претензионный порядок.

Обращение в организацию, нарушившую права потребителя, с претензией.

Способы вручения претензии:

- направление по почте заказным письмом с уведомлением о вручении отправления и описью вложений,
- вручение лично в организации с проставлением на втором экземпляре претензии отметки о ее вручении и печати организации.

В том случае, если предъявление претензии не является обязательным для потребителя, он имеет право обратиться непосредственно в суд с исковым заявлением.

2. Обращение к финансовому уполномоченному.

При возникновении имущественного спора с финансовой организацией Федеральным законом РФ от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Федеральный закон) установлен особый порядок урегулирования споров граждан с финансовыми организациями по заключенным договорам. Споры, касающиеся указанных договоров, до подачи иска в суд должны рассматриваться финансовым уполномоченным. Финансовый уполномоченный (омбудсмен) рассматривает обращения потребителей об удовлетворении требований имущественного характера в размере не более 500 тысяч рублей (а в отношении ОСАГО — независимо от суммы требования), а также, если с момента, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

При возникновении споров с финансовой организацией гражданин обязан до подачи заявления в суд обратиться к финансовому уполномоченному. При этом, сначала он должен обратиться за урегулированием спора к финансовой организации. Если финансовая организация не удовлетворит претензию гражданина или проигнорирует поступившее обращение, потребитель вправе обратиться к финансовому уполномоченному.

Обращение к финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

1. В электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru;
2. В письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3, АНО «СОДФУ».

Требования к содержанию обращения установлены в ст. 17 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а именно: к обращению должны быть приложены копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договоров с финансовой организацией и иных документов по существу требования.

3. Судебный порядок

Впоследствии, если потребитель не согласен с решением финансового уполномоченного, у него есть право обратиться в суд со своими требованиями к той организации, к которой он имеет претензии. Правила составления искового заявления определены гл. 12 Гражданского процессуального кодекса РФ.

Исковое заявление может быть направлено в суд по месту нахождения ответчика, заключения или исполнения договора, либо по месту жительства потребителя. При обращении в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением его прав.

Специалистами Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ур в г. Сарепуле осуществляется помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав в досудебном порядке, а именно: при обращении потребителей в территориальный отдел специалисты оказывают содействие в составлении претензии в адрес хозяйствующего субъекта по

вопросу нарушенных прав, в составлении проекта искового заявления для обращения потребителя в суд за защитой нарушенных прав, дают квалифицированную консультацию.

В течение последнего года в территориальный отдел неоднократно обращались потребители финансовых услуг, кредитов. При рассмотрении данных обращений специалистами были выявлены нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно: включение в договор кредита условий, ущемляющих права потребителей (отсутствие выбора альтернативной подсудности, отказ в возврате опционной премии при досрочном расторжении договора, отсутствие возможности согласия либо отказа от дополнительных услуг, не представлена реальная возможность отказаться от уступки прав требования, включение условий о приобретении одних услуг, обязательным приобретением иных услуг, нарушая при этом право на свободный выбор услуги). По итогам рассмотрения таких обращений в адрес хозяйствующих субъектов были вынесены и направлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Также, при рассмотрении обращений в отношении кредитных организаций неоднократно были выявлены нарушения в части необоснованного отказа в рассмотрении требований потребителя, связанных с нарушением его прав, либо уклонение от рассмотрения в установленном законом порядке таких требований. Данное нарушение влечет привлечение хозяйствующего субъекта к административной ответственности по части 4.1 статьи 14.8 КоАП РФ, сумма штрафа для юридических лиц установлена от 100 000 до 300 000 рублей, на должностных лиц от 15000 до 30 000 рублей.