

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



Финансовая услуга – услуга, оказываемая организацией, связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств физических лиц и предоставлением защиты имущественных интересов посредством страхования. Примерами организаций, оказывающих финансовые услуги, являются банки, инвестиционные банки, страховые и лизинговые, брокерские компании и множество других компаний.



ВИДЫ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ:

Финансовые потребительские услуги

подразделяются на:

Банковские услуги – ряд финансовых услуг, право совершения которых принадлежит только банкам.

К этим услугам относятся:

- привлечение денежных средств во вклады;
- расчётно-кассовое обслуживание.

Финансовые услуги, которые предоставляются не только банками:

- кредитование (включая жилищное кредитование или ипотеку);
- денежные переводы.

Инвестиционно-банковские услуги – в общем смысле услуги посредничества между потребителем и фондовым рынком:

- депозитарные услуги;
- финансовое консультирование;
- оценка собственности.

Страховые услуги – услуги по защите имущественных интересов физических и юридических лиц (страхователей) при наступлении определенных событий (страховых случаев) за счет денежных (страховых) фондов, формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов (страховой премии):

- страхование;
- перестрахование.



ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ПРОБЛЕМЫ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Кредитование:

- Навязанные страховки при получении кредита;
- Нарушения при взыскании долга;
- Ошибочные требования возврата долга.

Страхование:

- несвоевременная выплата страховки, недоплата, недоучет понижающих коэффициентов при продаже страховки.

Безналичные денежные операции, в т. ч. с банковскими картами:

- Возврат денег после ошибочных переводов;
- Возврат денег на карты после мошеннических операций;
- Начисление комиссий за обслуживание карт, которыми потребитель не пользовался.

Вклады

- Невыдача вклада, задержка с выдачей;
- Прием вкладов без их должного оформления.

Другие финансовые услуги

- Брокерские услуги;
- Ломбарды – неправильная оценка заложенного имущества
- Депозитарии – ошибки в депозитарном учете;
- Форекс – компании – задержки с исполнением заявок клиентов, задержки или невозврат денежных средств.

ПРАВИЛА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



- Прежде чем подписывать договор, прочтите его и получите полную информацию об условиях. **Не покупайте то, чего не понимаете!**
- Особое внимание обращайте на мелкий шрифт в документах
- Сравнивайте разные предложения. Слышите о выгодах – выясните, каковы сопутствующие затраты
- Отказывайтесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны
- Ваши персональные данные: сообщайте только правду, надежным людям, в надежных местах
- Храните копии всех документов
- Если у вас возникли проблемы с исполнением обязательств – попытайтесь договориться с финансовой организацией
- Если организация нарушила свои обязательства, требуйте от нее исправить нарушения
- Если ваши права нарушены, и переговоры не помогли - обращайтесь с жалобой в суд или в государственные регулирующие органы (Роспотребнадзор, Банк России, ФАС)

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



- **Самостоятельно** - можно устно разъяснить свои законные требования, предъявить письменную претензию.
- **Адвокат (юрист)** - разъяснит права, даст совет, поможет составить документы, может защищать в суде.
- **Общество потребителей (Финпотребсоюз)** – предоставляет услуги по защите прав и законных интересов в сфере финансовых услуг. Можно получить консультацию юриста, защиту в суде, независимую экспертизу.
- **Отдел защиты прав потребителей в местной администрации** - можно получить совет, помогут составить исковое заявление в суд и пр.
- **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)** - организует прием граждан, обеспечивает рассмотрение их обращений, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы.

ОСНОВНЫЕ ОБЩЕРОССИЙСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЗАЩИЩАЮЩИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



Роспотребнадзор – Федеральная надзорная организация. Можно обращаться по любым проблемам, связанным с нарушением прав потребителей. (01.rospotrebnadzor.ru)

Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров. (cbr.ru)

В настоящий момент Служба контролирует соблюдение Закона небанковскими финансовыми организациями (страховые, брокерские, управляющие, депозитарные компании, негосударственные пенсионные фонды, микрофинансовые компании, ломбарды и т.п.).

Финпотребсоюз – Общероссийская общественная организация потребителей. Занимается защитой прав потребителей финансовых услуг (всех). (finpotrebsouz.ru)

Финансовый омбудсмен – Общественный примиритель на финансовом рынке – орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами. (finombudsman.ru)

Буклет подготовлен Региональным центром финансовой грамотности Республики Адыгея (cfg_mgtu@mail.ru) при финансовой поддержке Министерства образования и науки Республики Адыгея

