



«Защита прав потребителей финансовых услуг»

Выполнила:
Преподаватель истории и
обществознания
Михина Мария



*«У каждого человека есть три пути,
Чтобы поступать мудро и правильно:
Первый самый благородный- это
размышление,
Второй самый легкий- это подражание,
Третий самый горький –это опыт»*

(Конфуций , 5 в.до.н.э)

Потребитель финансовых услуг

- это гражданин заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.



Финансовые услуги

- - это услуги финансового посредничества или услуги по кредитованию;
- это крупнейшая по объему индустрия в мире.

Примером организаций, оказывающих финансовые услуги являются банки, страховые, инвестиционные, брокерские компании и многие другие компании.



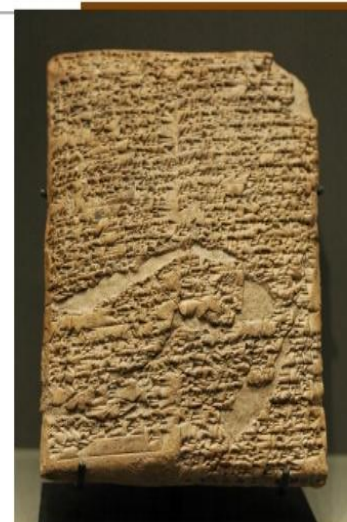
Защита прав потребителя —

комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности .

Нормы, защищающие права потребителей, встречаются уже в Законах Хаммурапи (XVIII в. до н. э.).



Столб с текстом законов царя Хаммурапи.



Глиняная табличка с текстом Законам Хаммурапи.

Права потребителей.

Защита прав
потребителей
финансовых
услуг

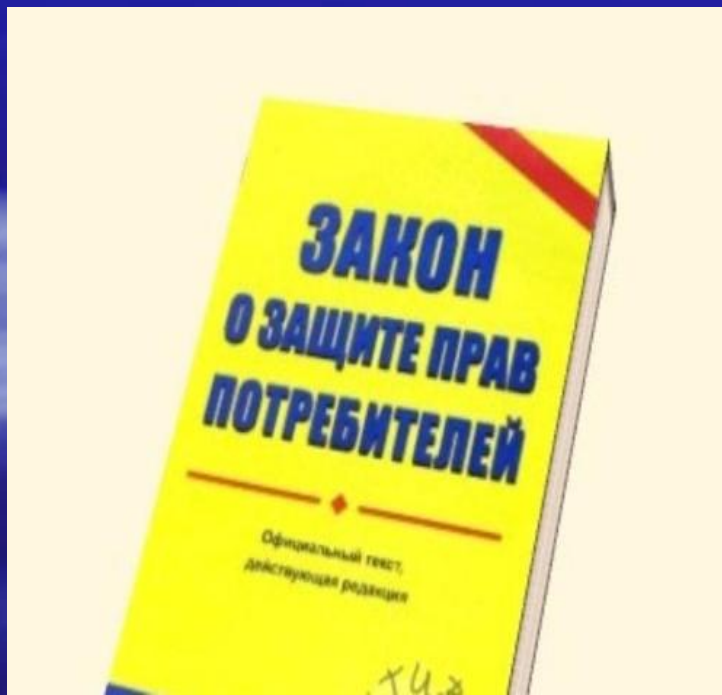


Издательство
НОРМА

Защита прав потребителей – понятие, недавно вошедшее в нашу действительность. Работы по ее правовому и организационному обеспечению выдвинули ее в число основных направлений социально – экономической политики государства.

Потребитель имеет право на:

Безопасность товаров и услуг при:
использовании; хранении;
транспортировке; не только для жизни,
здоровья, имущества,
но и для окружающей
среды.

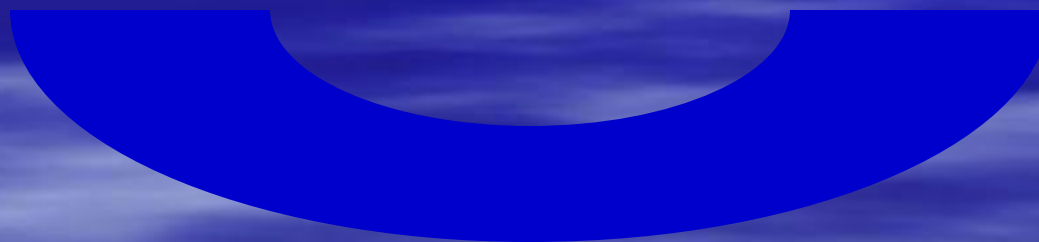


Убытки потребителя



**Нарушение
требования**

**отзыв
товара**



**Подлежат возмещению
изготовителем в полном
объеме.**

Вы потребитель



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 (мошенничество, которое, как правило, встречается перед закрытием банка. Потом клиенту непросто доказать, что вклад был)

Другие финансовые услуги

- **Брокерские услуги:** задержка с перечислением денег, неисполнение заявок клиента или исполнение их по невыгодным ценам
- **Управляющие компании.** ПИФы – невыдача или задержка выдачи денежных средств, неисполнение инвестиционной декларации управляющей компанией, которое привело к финансовым потерям клиента
- **Ломбарды** – неправильная оценка заложенного имущества
- **Депозитарии** – ошибки в депозитарном учете, неисполнение или несвоевременное исполнение поручений клиентов
- **Форекс – компании** – задержки с исполнением заявок клиентов, задержки или невозврат денежных средств
- **Долевое строительство** - задержки со сдачей объекта, недоделки, прекращение строительства

СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Мониторинг проводился в декабре 2016 г. Проведен анализ публичных обращений граждан в адрес кредитных организаций, публикуемых на популярных интернет-ресурсах финансовой тематики (banki.ru, sravni.ru, bankir.ru). В выборке участвовало 4,4 тыс. обращений.

На что чаще всего жалуются потребители финансовых услуг:

- ✓ **38%** - навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов: страховки, платные уведомления, неполное информирование об условиях финансовой услуги;
- ✓ **21%** - превышение полномочий при взыскании долгов: раскрытие персональных данных, необоснованные уведомления о просроченной задолженности, ошибочные звонки, звонки в ночное время, угрозы;
- ✓ **21%** - проблемы по кредитным продуктам: технические ошибки в системах банка, навязывание кредитных продуктов, искажение кредитной истории, проблемы с реструктуризацией;
- ✓ **20%** - проблемы по сберегательным продуктам (вклады, счета, дебетовые карты): технические ошибки в системах банка, введение комиссий за пополнение/ выдачу средств со вклада, блокировка или отказ в выдаче средств.



Общественная защита потребителя.

Общественная защита потребителя осуществляется организациями потребителей, которые создаются как по территориальному признаку (районные, городские), так и в зависимости от конкретного интереса группы потребителей (например, автолюбителей).



Они могут объединяться в союзы, конфедерации и т. д.

Основные общероссийские организации, защищающие права потребителей финансовых услуг

РОСПОТРЕБНАДЗОР – Федеральная надзорная организация.
Можно обращаться по любым проблемам, связанным с нарушением прав потребителей

Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров.

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)

Итак, финансовая организация нарушила ваши права. Что делаем?

Пишем официальную письменную претензию руководству финансовой организации с требованием

Если не помогло

Обращаемся в государственную или общественную организацию, которая защищает права потребителей финансовых услуг

Если не помогло

Обращаемся в суд с помощью организации, защищающей права потребителей



Судебная защита прав потребителей

После претензионного порядка обращения в кредитную организацию, по истечению срока на добровольное исполнение требований потребителя, подаётся исковое заявление в суд.

В соответствии со ст. 13 п.6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя **штраф** в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Помощь потребителям, в том
числе юридическая
оказывается бесплатно!

