



**Конкурс**  
**Защита прав потребителей**  
**финансовых услуг**



# **Я – ПОТРЕБИТЕЛЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

**ОСНОВНЫЕ ПРАВА  
И СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ**

# ФИНАНСОВЫЙ РЫНОК

Финансовый рынок – довольно сложная система экономических и правовых отношений, связанных с использованием денег в качестве **средства накопления и платежа**, обращением **финансовых инструментов**. И мы с вами являемся участниками этих отношений.

Например,

Если расходы в семье Ивановых на текущие потребление меньше, чем доходы, то появляются излишки ДС, которые семья, возможно, решит положить в банк для надежного хранения или же инвестировать в ценные бумаги, чтобы увеличить свой семейный капитал и передать его по наследству следующим поколениям.

В таком случае – семья выступает в роли «кредитора/инвестора», т.е. того кто готов на определенных условиях предоставить свои деньги другим людям, организациям или государству.

Если же семье Петровых не хватает в данный момент собственных средств на приобретение чего-то дорогостоящего и жизненно необходимого (новая квартира, машина или, например, оплата обучения в престижном ВУЗе), то семья может принять решения о займе определенной суммы денежных средств, на определённый срок и определенных условиях.

В таком случае – семья становится заемщиком.

И в первом, и во – втором случае каждая из семей может обратиться к множеству финансовых посредников и воспользоваться самыми разнообразными финансовыми инструментами для решения своих задач.

# ФИНАНСОВЫЙ РЫНОК



Финансовый рынок - система экономических и правовых отношений, связанных с использованием денег в качестве **средства накопления и платежа**, обращением **финансовых инструментов**, а также как **правовая и культурная бизнес-среда**, в которой действуют участники финансового рынка.

# ОСОБЕННОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

1. Финансовые инструменты не осязаемы, их нельзя потрогать
2. Финансовые инструменты – это сложное сочетание экономических, правовых и технологических характеристик (чтобы в них разобраться – нужно приложить усилия)
3. Действия финансовых услуг распределены во времени (вы открыли вклад сегодня, а проценты получите через год; вы оформили кредит сегодня, а выплачивать его придется несколько лет, и т.д.)

На финансовом рынке вы не являетесь «конечным потребителем» (как в случае с ботинками). Используя финансовые инструменты, вы на определенный срок заключаете с финансовой организацией договор об условиях использования денежных средств. И в течение этого срока стороны принимают на себя ряд обязательств, нарушение которых грозит разного рода санкциями.

Эти и другие особенности определяют необходимость того, чтобы изучать свои права и обязанности при использовании финансовых инструментов.

# Реклама финансовых продуктов: будьте осторожны

Некоторые финансовые организации, в целях привлечения клиентов и продажи им финансовых продуктов, прибегают к недобросовестной практике, вводящей в заблуждение. Например, когда при рекламе используется заведомо неточная информация, или клиенту не сообщается (умалчивается) вся необходимая ему информация об условиях вклада/кредита.

Таким образом, между финансовой организацией и клиентом еще до стадии заключения договора возникает информационная диспропорция: Клиент по объективным причинам не слишком хорошо может понимает все условия заключаемого договора.

Финансовые организации не должны злоупотреблять этой ситуацией, а если такое случается, то клиент может рассчитывать на защиту со стороны государства.

Установление требований к рекламе финансовых услуг является важной и необходимой мерой, позволяющей защитить интересы потребителей финансовых услуг.

Рекламу финансовых продуктов, отслеживает Федеральная Антимонопольная служба (ФАС).

- За недобросовестную рекламу вкладов ФАС начисляет банкам штрафы.

# ЗАКОН О РЕКЛАМЕ

В силу ч.2 ст. 28 Закона реклама финансовых услуг не должна:

- Содержать гарантии или обещания доходности вложений в будущем, в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, если такая доходность вложений не может быть зафиксирована на момент заключения соответствующего договора;
- Умалчивать об иных условиях, влияющих на сумму доходов..., или на сумму расходов,..., если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.

В ч.3 ст. 28 Закона предусмотрено условие: если реклама услуг, связанных с предоставлением кредита, пользованием им и погашением кредита, содержит хотя бы одно условие, влияющее на его стоимость, такая реклама должна содержать все остальные условия, определяющие фактическую стоимость кредита для заемщика и влияющие на нее.

# ДОГОВОРНАЯ ДИСПРОПОРЦИЯ

- Стандартные банковские договора включают такие условия, с которыми разумный клиент не согласился бы, если бы мог участвовать в согласовании условий такого договора.
- Причем тексты договоров, как правило, очень объемны и написаны специализированным языком, а «недобросовестные условия» и «неожиданные оговорки», включаются в них так, что бы они не бросались в глаза.
- Например, информация о скрытых комиссиях или положение, устанавливающее право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора.
- Но даже, если вы обратите внимание на несправедливые условия договора, банк не будет их менять, а займет позицию – «бери что дают, или уходи»

# СТАНЬ ГРАМОТНЫМ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

## ПОВЫШАЙТЕ ФИНАНСОВУЮ И ПРАВОВУЮ ГРАМОТНОСТЬ

Базовые знания о финансовых продуктах и услугах, их основные характеристики и особенности в использовании

## ИЗУЧАЙТЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ДО ЕГО ПОДПИСАНИЯ

Понимание всех условий, прав и обязанностей по договору, который вы подписываете

## УЗНАЙТЕ СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ СВОИХ ПРАВ

Как действовать, куда и как надо обращаться в конкретных ситуациях

# ПОВЫШАЙТЕ ФИНАНСОВУЮ И ПРАВОВУЮ ГРАМОТНОСТЬ



# Ресурсы по финансовой грамотности

## ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА

- <https://fincult.info/>

## ДРУЖИ С ФИНАНСАМИ

- <https://vashifinancy.ru/>

## СРАВНИ.РУ

- <https://www.sravni.ru/>

## Т-Ж

- <https://journal.tinkoff.ru/>

## FINGRAMOTA.ORG

- <http://www.fingramota.org/>

# ИЗУЧАЙТЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ДО ЕГО ПОДПИСАНИЯ

# Изучайте условия договора до его подписания

До заключения договора с заемщиком (физическим лицом) кредитная организация обязана раскрыть информацию о том, в какую сумму обойдется кредит (полную стоимость кредита), а также суммы выплат и график платежей

**Что нужно  
знать,  
заключая  
кредитный  
договор**

- ✓ Размер и условия предоставления кредита
- ✓ Ответственность сторон за нарушение обязательств
- ✓ Механизм изменения условий (процентной ставки, др.)
- ✓ Срок, на который предоставляется кредит, сроки и даты платежей

# Что нужно обсуждать при заключении кредитного договора

**Общие условия договора**  
(устанавливает кредитор в одностороннем порядке)

1. Порядок предоставления кредита
2. Порядок пользования кредитом и его возврат
3. Порядок расторжения договора

**Индивидуальные условия договора\*** (имеют преимущества перед общими условиями и подлежат согласованию с заемщиком)

1. Сумма потребительского кредита или лимит кредитования и порядок его изменения
2. Срок действия договора потребительского кредита и срок возврата потребительского кредита
3. Валюта потребительского кредита
4. Процентная ставка в процентах годовых.

\* Полный перечень индивидуальных условий перечислен в п. 9 ст. 5 Закона о потребительском кредитовании

# На что обратить внимание

Взыскание банком  
неустойки за  
досрочное  
погашение  
кредита

## ✓НЕЗАКОННО

Неустойка – определённая законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

Досрочное погашение кредита нельзя признать неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства, так как право заёмщика досрочно исполнить обязательство по кредитному договору предусмотрено статьями 315, 810 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Оплата доп.услуг  
(смс, телебанкинг,  
перевыпуск карты,  
и пр.)

## ✓НЕЗАКОННО

Если Вы подписали договор или анкету- заявку на получение не только кредитных средств, но и предоставление банком дополнительных услуг

# На что обратить внимание

Заклучение  
кредитного  
договора  
при условии  
**обязательного  
страхования  
жизни и здоровья**

## ✓ НЕЗАКОННО

- Страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию. Запрещается обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг.
- Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме\*.

Взыскание  
просроченной  
задолженности  
**коллекторами**

## ✓ НЕЗАКОННО

- Без согласия должника уступка права требования по обязательству об уплате суммы кредита не допускается.
- В договор банк может включить пункт о согласии заемщика на переуступку своих прав коллекторским агентствам функции взыскания задолженности. При согласии с этим пунктом вы принимаете на себя риск переуступки вашего долга коллекторам

# Расторжение кредитного договора (возможные ситуации)

**Ситуация 1.** Заявка на получение кредита одобрена банком, но договор еще не подписан и денежные средства не выплачены

В данном случае не возникает проблем, т.к. никаких обязательств перед банком нет. Достаточно обратиться в офис кредитной организации и по телефону или лично оповестить о своем отказе

**Ситуация 2.** Договор подписан, но деньги кредитор еще не перевел

Заемщик вправе отказаться от получения кредита полностью или частично, уведомив об этом кредитора до истечения установленного договором срока его предоставления. Если кредитор отказывается расторгать договор, то возбуждается судебный процесс, который, скорее всего, вынесет решение в пользу несостоявшегося заемщика

**Ситуация 3.** Договор подписан. Деньги поступили заемщику

В соответствии с п. 2 ст. 11 ФЗ «О потребительском кредитовании (займе)» заемщик в течении 14 календарных дней с даты Получения потребительского кредита имеет право досрочно вернуть всю сумму кредита без предварительного уведомления с уплатой процентов за фактический срок пользования кредитом

# СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

# СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ

## 1. Регулирование и надзор на финансовом рынке

(лицензирование, надзор за финансовой устойчивостью, система страхования вкладов)

## 2. Потребительский и общественный надзор на финансовых рынках

(Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; Финансовый омбудсмен)

## 3. Защита прав и интересов собственными силами

# Регулирование и надзор

1. Общие и специальные законодательные нормы
2. Надзор и контроль над исполнением правил, установленных законами со стороны мегарегулятора (Банк России)
3. Система внутреннего контроля финансовой организации



- Все вклады физических лиц в банках подлежат обязательному страхованию в государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов».
- Это позволяет частным вкладчикам получить денежные средства при отзыве лицензии или банкротстве кредитной организации.
- Под действие указанного закона подпадают не только внесенная во вклад сумма, но и **проценты по вкладу**, которые рассчитываются пропорционально фактическому сроку вклада до дня наступления страхового случая.

# Государственный надзор

Защита прав потребителей - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Назад Поиск Избранное

Адрес: [http://www.rosпотребнадзор.ru/press\\_center/publication/1875/](http://www.rosпотребнадзор.ru/press_center/publication/1875/) Переход Ссылки

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Поиск на сайте Найти

Пресс-центр / Публикации, выступления /

## Защита прав потребителей

Совместный проект Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и радио «Эхо Москвы»

Радио «Эхо Москвы»

Программа «Банкет» 29.07.2008 г.

Ведущая : Маша Майерс

Гость : Олег Прусаков - начальник Управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора.

Тема: «Защита прав потребителей»

М. ГАНАПОЛЬСКИЙ – Мы приветствуем в студии Олега Прусакова - начальника Управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора. Здравствуйте.

О. ПРУСАКОВ - Здравствуйте.

М. ГАНАПОЛЬСКИЙ – Сегодня мы будем говорить о самом интересном. Мы сегодня будем

Готово Интернет

**О ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ**

**ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКАЯ ОБСТАНОВКА**

**ДОКУМЕНТЫ**

**ПРЕСС-ЦЕНТР**

- Пресс-релизы
- Анонсы событий
- Публикации, выступления

**МЕРОПРИЯТИЯ**

**ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ**

# Защита прав собственными силами

1. **Досудебная стадия** – *стадия переговоров с предложением досудебного урегулирования, медиация*
  
2. **Стадия гражданского судопроизводства** – *данная стадия подразделяется на несколько под стадий:*
  - 2.1. Возбуждение гражданского судопроизводства
  - 2.2. Подготовка дела к судебному разбирательству
  - 2.3. Судебное разбирательство
  - 2.4. Исполнительное производство

# На страже интересов потребителя финансовых услуг

Служба Банка России по защите  
прав потребителей и обеспечению  
доступности финансовых услуг  
<http://www.cbr.ru/>  
[https://www.cbr.ru/finmarket/protection/protection\\_act/](https://www.cbr.ru/finmarket/protection/protection_act/)

Агентство страхования вкладов  
(АСВ)  
[www.asv.org.ru](http://www.asv.org.ru)

Федеральная антимонопольная  
служба  
<http://www.fas.gov.ru>  
Электронная почта: [delo@fas.gov.ru](mailto:delo@fas.gov.ru)

Федеральная служба по надзору  
в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия  
человека (Роспотребнадзор)  
<http://rospotrebnadzor.ru>

Финансовый омбудсмен  
Сайт: [www.arb.ru](http://www.arb.ru).  
Электронная почта: [finomb@arb.ru](mailto:finomb@arb.ru)

Союз потребителей финансовых  
услуг  
Сайт: <http://www.finpotrebsouz.ru>  
Электронная почта:  
[info@finpotrebsouz.ru](mailto:info@finpotrebsouz.ru)