

МОДУЛЬ 8

Раздаточный материал по теме: «Защита прав потребителей финансовых услуг»

Что такое права потребителя?

Преимущества, предоставленные законодателем нам, как потребителям финансовых услуг (кредита, вклада, страховки) для того, чтобы защитить свои права перед крупными финансовыми организациями.

То есть, мы можем выступать наравне с финансовой организацией и защищать свои интересы, если они так или иначе нарушаются банком или другой финансовой организацией.

Основной комплекс прав прямо вытекает из положений, закрепленных в Законе РФ «О защите прав потребителя» от 7 февраля 1992 года № 2300-1 (с изм. от 18.03.2019 [№ 38-ФЗ](#)). 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).

В остальном, все зависит от вида приобретаемого нами финансового продукта или услуги: открытие вклада, заказ дебетовой или кредитной карты, оформление потребительского кредита/ипотеки/автокредита и т.п.

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, – мы, как потребители, можем защитить свои права. И это вполне реально и возможно, но лучше всего, не допускать нарушений.

Как это сделать:

1. До приобретения финансовой услуги/продукта - изучаем, считаем, сравниваем и анализируем полученную информацию.
2. Прежде чем подписывать договор, прочтите его и получите полную информацию об условиях. Не покупайте то, чего не понимаете!
3. Откажитесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны или невыгодны.
4. Берегите свои персональные данные. Сообщайте только правду, надежным людям, в надежных местах.
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. Самостоятельно разъяснить свои законные требования и представить в финансовую организацию письменную претензию. С примерными образцами претензий, жалоб можно ознакомиться в раздаточных материалах или на сайтах контролирующих органов.
2. Обратиться за консультацией или помощью, подать жалобу в следующие государственные регулирующие органы — Роспотребнадзор, Банк России, ФАС, финансовому омбудсмену и др.
3. Если спор в добровольном порядке не был урегулирован – обращаемся в суд.

Но прежде, чем обращаться в суд, оцените необходимость этого шага. Если сумма судебных издержек и ваши доказательства сомнительны, тогда — это пустая трата времени, нервов и денег.

Домашнее задание:

Изучите дополнительные материалы по защите прав потребителей финансовых услуг на портале hochumoguзнau.rf

Задание для самостоятельной работы

Найдите свой договор с какой-либо финансовой организацией и изучите на предмет включения в него условий, ущемляющих ваши права. Для удобства, а также для тренировки, можно воспользоваться сервисом «Эффективность понимания договора с финансовыми организациями – практическая основа защиты своих интересов» <https://fingram.oc3.ru>

Ключевые идеи:

- Постарайтесь не допустить нарушения своих прав. Их нужно знать и всегда изучать документы перед тем, как подписать.
- А если права нарушены – их нужно защищать. И это реально сделать, если повышать уровень своих знаний и не бояться задавать вопросы.

Запишите шаги, которые вы сделаете после сегодняшнего занятия:

№ п/п	Действие	Срок
1		
2		
3		