

4. Защита прав потребителей финансовых услуг / продуктов

Защита прав потребителей – это действия, направленные на регулирование отношений между продавцами, изготовителями, исполнителями и покупателями.

Страхуя свой автомобиль, взяв кредит в банке, совершая оплату с использованием банковской карты через Интернет или разместив деньги на депозите, вы пользуетесь финансовыми услугами, являетесь их потребителем.

Права Вкладчика

Независимо от характера заключенного с банком договора, вкладчик имеет право получить свой вклад обратно по первому требованию. Вклад может быть унаследован по закону или по завещанию (завещательного распоряжения) вкладчика или. Все вклады физических лиц в банках подлежат обязательному страхованию в государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов». Для того чтобы под полную защиту попали ваши накопления свыше 1 400 тыс. рублей, их целесообразно разместить в разных банках.

Права Заемщика

Основные нарушения:

- Непредоставление банком информации о стоимости кредита
- Навязывание банком такой услуги, как страхование жизни и здоровья заемщика.
- Нарушение права заемщика отказаться от получения кредита в течение 14 календарных дней с даты его получения.
- Взимание платы за выдачу справок о состоянии задолженности по кредиту перед банком.
- Возложение на заемщика обязанности оплатить расходы по погашению записи о законной ипотеке.

Права Страхователя. Самым распространенным случаем нарушений прав страхователя со стороны страховой компании является занижение выплаты или отказ в выплате страхового возмещения.

Если услуга оказана некачественно, вас ввели в заблуждение на этапе предложения и продажи или отказываются принимать претензии в процессе использования финансового продукта, – вы как потребитель можете защитить свои права.

Чтобы избежать нарушения ваших прав еще на этапе заключения договора, внимательно читайте все документы и откажитесь от услуги в данном банке (или другой финансовой компании), если условия кажутся вам сомнительными.

При нарушении ваших прав потребителя финансовых услуг, прежде чем подавать в суд, попробуйте урегулировать конфликт в досудебном порядке. Для этого вы можете:

- самостоятельно разъяснить свои законные требования и представить в финансовую организацию письменную претензию
- обратиться в следующие организации:
- Роспотребнадзор (для представления ваших интересов в суде)
- Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг (для предъявления требований об устранении нарушений)
- Союз защиты прав потребителей финансовых услуг (для оказания юридической консультации)

Но можно сразу обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований к поставщику услуги. В судебном порядке вы сможете защитить свои права в суде с помощью юриста (адвоката), который поможет составить исковое заявление и добиться полного возмещения убытков и морального вреда:

- четко сформулировать претензию и выдвинуть адекватные требования к ответчику (не завышая и не занижая);
- кратко и четко сформулировать суть дела и свои претензии. Все исковые требования должны быть обоснованы;
- предоставить необходимые документы, а также доказательства своей правоты.

Какие именно документы необходимо приложить к исковому заявлению в каждом конкретном случае, а также как оформить само заявление, на какие законы сослаться при обосновании своих претензий к ответчику и какие доказательства предоставить – это все профессиональные обязанности вашего адвоката.

Но прежде, чем обращаться в суд, оцените необходимость этого шага. Если судебные издержки будут больше предполагаемого возмещения ущерба, а также если ваша правота сомнительна с точки зрения законодательства или доказательная база недостаточна и дело окажется заведомо проигрышным, подавать исковое заявление и ввязываться в судебное разбирательство – это пустая трата времени, нервов и денег.

Статья подготовлена в рамках Всероссийской недели сбережения 2018, которая проходит в рамках Проекта Министерства финансов Российской Федерации «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Узнайте больше на портале вашифинансы.рф.