

СТРАТЕГИЯ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ
В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА 2017-2023 ГОДЫ



ФИНАНСОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
Российской Федерации



Тема 9.3. Куда жаловаться, если права нарушены

Довольно часто клиенты финансовых организаций в России сталкиваются с нарушением своих прав. Конечно, можно обратиться в саму финансовую организацию, но есть ли гарантия того, что вас услышат?!

Расскажем о том, куда можно обратиться с жалобой на неправомерные действия организаций, оказывающих финансовые услуги. В первую очередь, их деятельность попадает под нормативно-правовое регулирование Федерального закона «О защите прав потребителей». Нельзя обозначить полный перечень нарушений, которые потенциально может допустить финансовая организация по отношению к клиенту.

Так, **финансовая услуга** – это услуга, оказываемая организацией, связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств физических лиц и предоставлением защиты имущественных интересов посредством страхования.

Среди таких организаций можно выделить: банки; инвестиционные банки; страховые, лизинговые и брокерские компании и др.

Виды нарушений со стороны кредитных организаций

Пользуясь продуктами и услугами банков, клиенты находятся под защитой нескольких федеральных законов, один из которых – ФЗ «О защите прав потребителей». Для отстаивания собственных интересов нормы этого закона полезно знать каждому физическому лицу, которое взаимодействует с кредитной организацией.

Очертить весь круг нарушений, которые потенциально может допустить банк, – невозможно. Случае достаточно много, и половина из них остается незамеченной. Причина этого – незнание предписаний закона, и, как следствие, собственных прав. Вместе с этим, существуют нарушения, которые банки допускают особенно часто.

Но есть и нарушения, которые появляются чаще всего, и они носят следующий характер:

- Нарушающие законодательные и гражданско-правовые нормы действия в период договора с банком.

Например, одностороннее изменение обстоятельств договора без уведомления заемщика, увеличение процентной ставки по кредитному продукту или неисполнение иных видов обязательств, которые были обозначены в соглашении между банком и гражданином. В том числе, неправомерные действия в процессе обслуживания договора – неправильный расчет процентной ставки по кредиту; одностороннее изменение условий договора; неисполнение обязательств, прописанных в соглашении.

- Нарушения, которые были допущены финансовой организацией в результате наличия у клиента просроченной задолженности.

Это может быть передача долга коллекторам и давление, совершаемое на заемщика, угрозы, ввод в заблуждение. В том числе, нарушения, допущенные в результате взыскания просроченной задолженности – звонки в неположенное время; сообщения с недопустимым содержанием; угрозы, ввод в заблуждение.

- Нарушение со стороны финансовой организации, носящие технический характер.

Тут стоит сказать о незаконном списании денежных средств с карты либо счета, несвоевременной обработки платежей, ошибочном начислении пени, штрафов.

Финансовые организации следят за своей репутацией перед клиентами, поэтому стараются устранять отклонения от предписания норм законодательства. Но даже крупные кредитные компании не всегда выполняют условия договора при сотрудничестве с клиентом. А в небольших кредитных организация и в МФО нарушения бывают фактически постоянно.

Закон о защите прав потребителей распространяется только на договоры на предоставление финансовых услуг для личных или семейных нужд или в иных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью:

- Предоставление потребительского кредита
- Открытие банковского счета
- Оказание консультационных услуг
- Депонирование ценных бумаг
- Перевод денежных средств
- Закон не распространяется на:
- Операции с ценными бумагами
- Пенсионные вклады

Итак, **потребитель финансовых услуг** – это гражданин, имеющий намерение заказать, или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельностью

Куда можно пожаловаться на действия банка?!

Изначально важно понимать суть и причину подачи жалобы. Клиенты нередко пренебрегают обращением в службу поддержки кредитной организации, так как считают, что этот вариант не принесет никакого результата.

В некоторых случаях нарушение связано с действиями одного или нескольких отдельных сотрудников банка. Человеческий фактор необходимо учитывать для быстрого решения сложившейся проблемы. Поэтому первым делом вопрос решается через службу поддержки, которая функционирует от имени головного офиса.

Телефон управления можно найти на официальном сайте кредитной организации. К примеру, клиент планирует подать жалобу на Сбербанк. В этом случае сначала можно и нужно сообщить о проблеме на

федеральный номер. Такие бесплатные номера для звонков по всей России есть практически у каждой организации.

Естественно **в первую очередь при нарушении ваших прав** следует обратиться непосредственно в финансовую организацию, в которой вы заключили договор. Если на уровне организации проблема разрешится, то тогда это отлично. Но когда организация не реагирует или не хочет устранять свои ошибки, то тогда обратиться можно в такие организации как:

- Федеральная антимонопольная служба;
- Ассоциация российских банков;
- Роспотребнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека);
- Центральный банк России.

Конечно, обратиться на незаконные действия финансовой организации можно и в судебные органы, но при этом обязательно надо соблюдать порядок досудебного урегулирования спора. Это значит, что сначала следует направить в организацию претензию с требованием урегулировать спор. При этом отправлять претензию лучше после того, как вы обратились с жалобой на банк в обозначенные выше финансовые организации.

Жалоба в Роспотребнадзор

Роспотребнадзор обладает большими законными полномочиями. Обратиться в данную организацию стоит **если финансовая организация нарушил права потребительского характера**. При этом под нарушение может попасть фактически что угодно. Это может быть навязывание дополнительных услуг, изменение процентной ставки в большую сторону, незаконное списание денежных средств со счета.

Как **подать жалобу**?! Можно обратиться лично или же подать ее через официальный сайт Роспотребнадзора.

Для этих целей надо сделать следующее:

- Откройте раздел «Для граждан»;
- Выбирайте вкладку «Обращения граждан»;
- Опуститесь в низ веб-страницы и найдите кнопку «Продолжить»;
- После того как нажали кнопку выбирайте вариант подачи заявления. Можно не требующий авторизации через ЕСИА.

Все что остается – это перейти по ссылке «Составить». Надо составить само обращение и отправить его непосредственно в Роспотребнадзор. Вместе с жалобой надо приложить документы и иные сведения, подтверждающие вашу правоту.

Союз потребителей РФ

Сайт: <http://www.potrebitel.net>

Союз объединяет свыше 100 региональных организаций, куда могут обратиться граждане.

Союз сам прием не ведет, но на его сайте есть функционирующий форум, на котором можно получить ответы от консультантов и юристов Союза.

На сайте есть раздел «Самозащита» с подробным описанием процедуры подачи исковых заявлений и т.п.

Жалоба на банк в Ассоциацию Российских Банков или АРБ

АРБ является некоммерческой и негосударственной организацией, которая имеет определенные рычаги давления на российские банки.

В комплекс ее задач входят функции отстаивания интересов банковского сообщества в Российской Федерации.

Ассоциация Российских Банков является своего рода финансовым омбудсменом, который ищет возможности для решения проблем прежде всего в досудебном порядке.

Ассоциация **не является контролирующим органом** наподобие Центрального Банка России или ФАС РФ. Поэтому она не оштрафует банк

за допущенное нарушение, но поможет решить проблему путем компромисса или передачи жалобы клиента в компетентные органы.

В АРБ обращение подается следующим образом:

- Надо зайти на официальный веб-сайт АРБ;
- Откройте вкладку на сайте под названием «Про деньги»;
- Выбирайте пункт «Жалоба в банк»;
- Заполните специальную форму, обозначив точно и правдиво все обстоятельства дела. То есть что вообще послужило поводом для обращения в АРБ. Также приложить надо файлы с документами и дополнительной информацией.

Все данные при направлении жалобы надо указывать верно, так как анонимные обращения АРБ попросту не будут рассматриваться. Всего в данной ассоциации состоит 192 члена и из них 111 – это кредитные организации. То есть надо проверить, состоит ли кредитная организация, обслуживающая вас в АРБ.

Жалоба в ФАС

Еще один вариант для обращения ФАС или Федеральная Антимонопольная Служба.

Такая организация занимается рассмотрением обращений и жалоб в области защиты предпринимательства. В области финансовой сферы Федеральная Антимонопольная Служба проводит наблюдение за предложениями частных кредиторов и рекламой финансовых услуг.

Например, организация может указать в рекламе одни условия, а в договоре по факту прописать совершенно другие. Обычно это касается процентных ставок, когда человек думает, что берет кредит на выгодных условиях.

В ФАС можно также пожаловаться через веб-сайт.

В частности, для этих целей обычно используется сайт ведомства, в верхней панели которого есть строка «Написать в ФАС».

Обязательно стоит ознакомиться с правилами подачи электронных обращений.

После выбора опции «Написать письмо» нужно указать личные данные и получить доступ к кабинету. Саму ситуацию следует обозначить максимально четко с указанием конкретных событий и нарушений со стороны кредитной организации.

Жалоба в Центральный банк Российской Федерации

Всегда можно пожаловаться на банковскую организацию, МФО, страховую компанию нарушившие ваши права непосредственно при помощи обращения в Центральный банк России.

Для подачи жалобы надо зайти на официальный сайт ЦБ и выбрать пункт «Интернет-приемная». После этого выбирайте опцию «Подать жалобу». Далее вам надо указать тему подаваемой жалобы. То есть ее необходимо выбрать из предложенного системой списка. После этого пишется сам текст жалобы, и она отправляется на дальнейшее рассмотрение.

По результатам рассмотрения будет принято решение о применении в отношении банковской организации определенных санкций. Дополнительно можно пожаловаться на действия банка в органы прокуратуры, которые могут инициировать проверку.

Окончательный вариант – это обращение в суд, если ваши права как клиента банка, так и не были восстановлены и требования не удовлетворены.

Финансовый омбудсмен – общественный примиритель на финансовом рынке – орган внесудебного рассмотрения споров между финансовыми организациями и их клиентами.

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) – независимое должностное лицо, действующее на основании Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Финансовый уполномоченный помогает разобраться в спорах между физическими лицами и финансовыми организациями, позволяя избежать обращения в суд.

Важно знать, что если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, то потребители финансовых услуг вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

Прием и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение об удовлетворении требований исключительно имущественного характера, при этом размер взыскиваемой суммы не должен превышать 500 тысяч рублей. Исключение составляют лишь случаи нарушения страховщиком порядка страхового возмещения по договору ОСАГО – такие требования могут быть рассмотрены независимо от их размера.

Финансовый уполномоченный независим от федеральных и муниципальных органов власти, Центрального банка Российской Федерации и иных организаций и должностных лиц.

Подготовку к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг осуществляет **Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного** (АНО «СОДФУ») – некоммерческая организация, созданная Банком России.

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
Российской Федерации



© Финансовый университет при Правительстве РФ, 2021