Памятка о повышении финансовой грамотности

Как мы помним, Закон о защите прав потребителей (здесь и далее Закон о ЗПП) регулирует отношения между продавцом и потребителем, которым признается 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 деятельности.

Соответственно, нормы данного закона применяются и к отношениям, вытекающим из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных бытовых нужд потребителя-гражданина, в том числе предоставление кредита для личных бытовых нужд граждан, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему и хранению ценных бумаг граждан и других ценностей, оказание консультационных услуг.

Оговоримся, что в отношении финансовых товаров и услуг нормы Закона «О защите прав потребителей» не являются исчерпывающими, для ряда финансовых услуг есть свои специализированные законы — например, «О потребительском кредите (займе)», «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и другие, в которых эти общие правила могут уточняться, обрастать оговорками или вовсе меняться. В судебной практике применяется принцип, что в случае, если вид отношений с участием потребителей регулируется специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада), то к отношениям, возникающим из таких догворов, Закон «О защите прав потребителей» применяется в части, не урегулированной специальными законами. Для тех, кто хочет разобраться в этом немного подробнее, предлагаем прочитать краткий и емкий материал о применении Закона о ЗПП к финансовым услугам.

Прежде чем подписывать договор, прочтите его и получите полную информацию об условиях. Не покупайте то, чего не понимаете!

Финансовая организация обязана подробно рассказать вам об услуге. Вы должны получить полную и достоверную информацию о следующих основных параметрах услуги:

- Содержание услуги.

- Сумма и сроки всех платежей, которые должны сделать вы и которые будут сделаны финансовой организацией в вашу пользу (в т.ч. за дополнительные/связанные услуги).

- Обязательства сторон по договору.

- Штрафы и пени за невыполнение обязательств.

- Риски, вероятности выигрышей и потерь.

- Возможность досрочного прекращения сделки и связанные с этим потери.

- Детальная процедура оказания услуги (от заявки до закрытия договора).

- И др.

Задавайте уточняющие вопросы, если вам непонятно что-то из объяснений сотрудника финансовой организации или неясен смысл каких-то выражений в документе. Вы не обязаны понимать все сразу или действовать быстро. Главное – четко понимать суть и все основные детали вашей сделки.

Ваше право на раскрытие информации об условиях договора до момента его заключения защищено Законом о защите прав потребителей (ст. 10).

Если вам предлагают подписать сразу несколько документов, не спешите, прочитайте каждый из них. Договор – это письменное свидетельство о решениях, которые вы приняли. Убедитесь, что вы согласны со всем его содержанием, прежде чем подписывать.

2. Особое внимание обращайте на мелкий шрифт в документах

Если часть документа, который предлагает вам финансовая организация, напечатана мелким шрифтом, ее надо прочитать с особым вниманием. Скорее всего, именно там могут содержаться условия, незнание которых может привести к проблемам.

3. Сравнивайте разные предложения. Слышите о выгодах – выясняйте, каковы сопутствующие затраты

Финансовые организации конкурируют между собой и привлекают клиентов, стремясь предложить более выгодные условия, чем у других. Если вы выслушаете у нескольких конкурентов, как они хвалят свои услуги и критикуют чужие, вам будет легче судить об этих услугах самостоятельно.

Сравните несколько финансовых предложений по основным параметрам (суммы, сроки, штрафы/пени и пр.) и выберите наиболее выгодное для вас.

Если вам предлагают два разных варианта, и при этом один из них кажется во всех отношениях более выгодным, чем другой, это значит, что вы что-то упустили из вида.

4. Отказывайтесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны

Вам часто могут в комплекте с основной услугой предлагать несколько дополнительных. Всегда замечайте, когда это происходит, и думайте о каждой услуге отдельно, нужна ли она вам. Финансовые организации не имеют права отказывать вам в основной услуге, если вы не хотите приобретать дополнительную (Закон о защите прав потребителей, статья 16-2). Однако ваш отказ от дополнительной услуги может привести к тому, что основная услуга станет для вас менее выгодной (дороже). Поэтому готовых решений здесь нет, и надо всегда учитывать конкретные обстоятельства.

5. Ваши персональные данные: сообщайте только правду, надежным людям, в надежных местах

Сообщая финансовым организациям любые сведения о себе, будьте точны и правдивы.

Искаженные/неактуальные данные о вас могут помешать финансовой организации сообщить вам вовремя важную для вас информацию.

Если придется обращаться в суд, то в случае обмана с вашей стороны суд будет принимать решения по возможным спорам не в вашу пользу. Кроме того, в будущем финансовые организации не будут вам доверять.

Кроме правдивости от вас требуется осторожность. Прежде, чем сообщать о себе какие-то сведения, особенно по телефону, подумайте, с кем вы говорите: с настоящим сотрудником финансовой организации или с неизвестным подозрительным лицом. Сообщив свои персональные данные мошеннику, вы рискуете потерять деньги!

Важно помнить следующее:

- Сотрудники финансовых организаций всегда звонят с одного и того же номера, представляются и обращаются к вам по имени прежде, чем задать какой-либо вопрос.

- Сотрудники финансовых организаций никогда не просят вас позвонить по какому-то новому номеру; они доступны по тем телефонным номерам, которые приведены у вас в договоре, указаны на карточке, сопутствующих документах или сайте организации. Если же вам присылают какой-то новый номер в виде СМС, электронного письма или диктуют по телефону, это признак обмана.

- Сотрудники финансовых организаций никогда не настаивают, чтобы вы сделали что-то немедленно.

- Сотрудники финансовых организаций никогда не возражают, если вы хотите перезвонить им на другой номер или проверить их слова, обратившись к другим сотрудникам этой организации.

- Сотрудники финансовых организаций никогда не спрашивают у вас ПИН-коды или пароли.

Также, нужно соблюдать особую осторожность при вводе персональных данных в сети интернет – пользуйтесь только надежными сайтами с защищенными каналами связи (например, одним из признаков защищенного канала является наличие в адресе префикса «https://»).

Помните, ваше право на конфиденциальность ваших личных данных охраняется законом.

6. Храните копии всех документов

Если вы подписываете какой-то документ, проследите, чтобы одна из его копий осталась у вас. Все копии финансовых документов надо аккуратно хранить, иначе потом будет трудно разобраться, что произошло и кто прав.

7. Если у вас возникли проблемы с исполнением обязательств – пытайтесь договориться с финансовой организацией

В жизни всякое случается. Даже если вы, заключая договор с финансовой организацией, все просчитали, хорошо подумали и приняли взвешенное решение, с течением времени ситуация может кардинально измениться (изменения в семейном положении, потеря работы, болезнь и т.п.). У вас могут возникнуть проблемы с выполнением ваших обязательств (например, выплатой по кредиту). Не затягивайте проблему – сразу обращайтесь к финансовой организации, с которой у вас заключен договор. Честно расскажите о своих проблемах и постарайтесь прийти к взаимовыгодному решению.

Помните, добросовестная финансовая организация заинтересована в своих клиентах и пойдет вам на встречу (например, можно договориться об изменении графика платежей с учетом временных финансовых трудностей заемщика). В любом случае, даже если проблема не сможет быть решена в досудебном порядке, в процессе судебного разбирательства ваша активная и ответственная позиция будет учтена в вашу пользу.

8. Если организация нарушила свои обязательства, требуйте от нее исправить нарушения

Если финансовая организация не выполняет свои обязательства или нарушает ваши права, с претензиями сначала надо обратиться в саму организацию. Это называется «досудебной процедурой разрешения споров».

Возможно, причина в ошибках или злоупотреблениях каких-то рядовых сотрудников финансовой организации, и более компетентные специалисты вам помогут.

Не исключено, что у и вас есть некие заблуждения относительно возникшей проблемной ситуации. Т.ч. открытый диалог в любом случае лучше эскалации конфликта.

Решив самостоятельно разрешить конфликт, подготовьтесь к общению с сотрудниками финансовой организации, подготовьте все документальные подтверждения вашей позиции, почитайте соответствующую литературу. Четко доведите свою позицию и дайте понять, что вы знаете ваши права и готовы их отстаивать. В большинстве таких случаев организация  идет на мирное урегулирование конфликта по соглашению сторон, ей тоже не особо хочется связываться с судебным разбирательством и его возможными последствиями (в виде дополнительных проверок контролирующих органов и т.п.).

Если вы чувствуете, что у вас недостаточно знаний и навыков для самостоятельного разрешения конфликта, обращайтесь за консультацией в Роспотребнадзор (в т.ч. территориальные подразделения) или общественные организации по защите прав потребителей (в т.ч. специализирующиеся на защите прав потребителей финансовых услуг). Эти организации могут дать вам профессиональную юридическую консультацию и проработать с вами наиболее приемлемый и выгодный для вас способ защиты ваших прав.

Организация потребителей может предложить вам и такой способ досудебной защиты как процедура медиации. Медиация - это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Общие правила проведения процедуры медиации предусмотрены положениями Федерального закона от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

В качестве досудебного механизма разрешения споров может быть использован также общественный институт финансового омбудсмена. Финансовый омбудсмен — это третейский судья, который может урегулировать большинство предъявляемых банкам потребителями претензий, не доводя конфликт между ними до суда. Обычно данный механизм применяется при средних размерах сумм претензий к финансовым организациям (до нескольких сот тысяч рублей). Главные достоинства этого механизма – независимость, профессионализм, справедливость. И при этом, рассмотрение споров для потребителей является бесплатным. Единственное ограничение – в настоящее время в России этот институт недостаточно развит, находится в стадии становления и законодательно почти никак не регламентируется (соответствующие нормативно-правовые акты находятся в процессе разработки).

9. Если ваши права нарушены, и переговоры не помогли - обращайтесь в суд по месту жительства. Вы имеет право на возмещение ущерба и моральную компенсацию

Если организация в отношении вас неправа, не исправляет свои нарушения и досудебное урегулирование не помогло – обращайтесь в суд. Право потребителя на судебную защиту его законных прав и интересов предусмотрено статьей 17 Закона о защите прав потребителей.

По суду вы можете требовать от организации-нарушителя ваших прав следующее:

- возмещение убытков в полном объеме, в том числе взыскании незаконно удержанных или уплаченных денежных средств (пункт 1 статьи 12, статьи 13, 14, 16 Закона о защите прав потребителей);

- уплата неустойки (пени), предусмотренной законом или договором (статья 13 Закона о защите прав потребителей);

- компенсация морального вреда (статья 15 Закона о защите прав потребителей);

- признание частично или полностью недействительным кредитного договора (статья 16 Закона о защите прав потребителей).

Вы имеет право обращаться в суд по месту жительства. Это можно сделать самостоятельно (лично или нанять юриста, компетентного в данной области), либо с помощью Роспотребнадзора или общественных организаций по защите прав потребителей. Это называется общественной защитой. Они могут дать вам полезные консультации по поводу наиболее оптимальной стратегии защиты ваших интересов и даже представлять ваши интересы, в том числе, подать иск от вашего имени.

Масштабы общественной защиты определены в статье 45 Закона о защите прав потребителей. При этом часть штрафа с нарушителя, присужденного судом в пользу потребителя, перечисляется общественным объединениям потребителей (если они выступили с заявлением в защиту прав данного потребителя).

10. Если финансовая организация нарушает ваши права, жалуйтесь в государственные регулирующие органы (Роспотребнадзор, Банк России, ФАС)

Если вы выявили серьезные нарушения в деятельности финансовой организации в отношении прав потребителей, вы можете написать жалобу в государственные регулирующие органы:

- Роспотребнадзор (и его территориальные органы);

- Банк России;

- Федеральная антимонопольная служба (ФАС).