



ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Задачи:

- Рассмотреть понятие финансовая грамотность
- Рассмотреть права вкладчика
- Рассмотреть права заемщика
- Тест

ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

Вопросы финансов затрагивают все сферы жизни современного человека, а финансовая грамотность стала необходимым жизненным навыком, как умение читать и писать. Финансово грамотный человек подсчитывает свои расходы и доходы, ведёт семейный или личный бюджет, не влезает в излишние долги, имеет финансовую «подушку безопасности». Финансовая грамотность дает возможность управлять своим финансовым благополучием, строить долгосрочные планы и добиваться успеха.

Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» реализуется Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком.

Цель - повышение финансовой грамотности российских граждан, содействие формированию у населения разумного финансового поведения, обоснованных решений, ответственного отношения к личным финансам.

ЗАЩИТА ПРАВ

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

Наверное, каждый из нас задумывался об открытии вклада в банке, желая преумножить либо сохранить свои сбережения или о том, что можно приобретать имущество, услуги (например, туристические, стоматологические) или расширять собственное дело с использованием заемных (кредитных) средств.

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.

Разумно предположить, что в таком случае у человека возникает множество вопросов, в том числе» как могут быть нарушены мои права и на что стоит обратить внимание, чтобы в будущем они не были нарушены».



ПРАВА ВКЛАДЧИКА

Договор банковского вклада (депозитный договор) – это соглашение, в силу которого одна сторона (банк), принявшая поступившую от другой стороны (вкладчика) или поступившую для другой стороны денежную сумму (вклад), обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных договором.



Договор банковского вклада

- Реальный (заключается одновременно с передачей денег)
- Публичный и должен быть заключен в письменной форме
- Возмездный

Независимо от характера заключенного с банком договора, вкладчик имеет право получить свой вклад обратно, – по первому требованию.

ВИДЫ БАНКОВСКИХ ВКЛАДОВ



НАЛОГООБЛОЖЕНИЕ

Доходы в виде процентов, полученные физическим лицом по вкладам в банках, в том числе вкладам в драгоценных металлах, облагаются налогом на доходы физических лиц в части превышения суммы процентов, начисленных по договору, над суммой процентов, рассчитанной:



- По рублевым вкладам исходя из ставки рефинансирования Банка России, увеличенной на пять процентных пунктов, действующей в течение периода, за который начислены проценты
- По вкладам в иностранной валюте исходя из 9% годовых.

НАСЛЕДОВАНИЕ



Вклад может быть унаследован по завещанию вкладчика или по закону. Права на денежные средства, внесенные гражданином во вклад или находящиеся на любом другом его счете в банке, могут быть завещаны им с помощью:

- Завещания или
- Завещательного распоряжения

Завещательное распоряжение правами на денежные средства в банках наследодатели могут совершить бесплатно в том банке, в котором оформлен договор банковского вклада. Право распоряжаться денежными средствами на банковском вкладе может быть передано по доверенности, которую можно оформить непосредственно в банке.

Наследник, которому завещаны денежные средства во вкладах или на счетах в банках, вправе в любое время до истечения шести месяцев со дня открытия наследства получить с них средства, необходимые для похорон (сумма выдаваемых средств не может превышать 40 000 рублей).

СТРАХОВАНИЕ

Все вклады физических лиц в банках подлежат обязательному страхованию в государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» кроме:



- Вклады, удостоверенные сберегательным сертификатом на предъявителя или сберкнижкой на Предъявителя
- Средства на счетах физических лиц- предпринимателей, адвокатов и нотариусов, если счета открыты в связи с профессиональной деятельностью
- Вклады в филиалах российских банков, находящихся за границей
- Средства, переданные банкам в доверительное управление
- Средства, размещенные на ОМС
- Средства, переведенные в так называемые «электронные кошельки»

Под действие указанного закона подпадают не только внесенная во вклад сумма, но и проценты по вкладу.

Для того чтобы под полную защиту попали ваши накопления свыше 1 400 тыс. рублей, их целесообразно разместить в разных банках.

ПРАВА ЗАЕМЩИКА

Получение кредита предполагает обязанность вернуть в установленные кредитным договором сроки основную сумму долга (сумму, которая была получена от банка), а также уплатить проценты за пользование кредитом

Какие условия кредитного договора являются существенными?

- Размер и условия предоставления кредита
- Механизм изменения процентной ставки
- Имущественная ответственность сторон за нарушения договора (включая ответственность за нарушение обязательств по срокам осуществления платежей)
- Условие об обеспечении кредитного договора (залог имущества или поручительство)
- Условие о сроке, на который кредит предоставляется.



Откажитесь от услуги, если условия кажутся вам сомнительными. При нарушении ваших прав потребителя, попробуйте урегулировать конфликт, разъяснив свои законные требования в письменной претензии, или обратитесь в Роспотребнадзор или Службу Банка России по финансовым рынкам.

ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ЗАЕМЩИКА



- 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.
- Уступка банком права требования возврата кредита «коллекторским агентствам»

ПРАВА СТРАХОВАТЕЛЯ

Цель страхования – обеспечить страховую защиту в части материальных интересов физических лиц в виде полного или частичного возмещения ущерба и потерь, причиненных стихийными бедствиями, чрезвычайными происшествиями и событиями в различных областях человеческой деятельности, а также в части выплаты гражданам денежных сумм при наступлении страховых событий за счет страхового фонда, создаваемого на основе обязательных и добровольных платежей участников страхования.



Самыми распространенными случаями нарушений прав страхователя со стороны страховой компании

является:

- Занижение сумм выплаты или отказ в выплате страхового возмещения
- Задержка в выплатах 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.

ДОГОВОР СТРАХОВАНИЯ

Предметом договора страхования является установление прав и обязанностей сторон, связанных с предоставлением страховщиком страховой защиты имущественных интересов страхователя.



Страхователь – лицо, заключающее договор страхования и выплачивающее страховую премию
Застрахованное лицо – лицо, чья жизнь и здоровье страхуются
Выгодоприобретатель – лицо, получающее страховое возмещение.

Страховой случай – это реализованный в действительность страховой риск, и с возникновением страхового случая (события), предусмотренного договором страхования или законом, возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам.

Например, стихийные бедствия, аварии, катастрофы, последствия чрезвычайных ситуаций, дожитие до определенного возраста, травма, повлекшая постоянную утрату трудоспособности или стойкое расстройство здоровья, смерть.

ПРИ НАРУШЕНИИ ВАШИХ ПРАВ

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)

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

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.

ТЕСТ

1. К способам защиты нарушенных прав заемщика относятся:

- Административный
- Судебный
- Претензионный
- Все перечисленное

2. Какие из нижеперечисленных утверждений верны:

- Отказ банка по какой-либо причине вернуть средства, лежащие на банковском счете или вкладе– нарушение ваших прав как вкладчика
- Для восстановления своих прав необходимо в первую очередь обратиться с письменной претензией к поставщику финансовой услуги
- Для возврата средств при банкротстве банка необходимо обратиться в любую страховую компанию

ТЕСТ

3. Какие могут быть нарушения прав страхователей?

- Отказ в страховой выплате
- Задержка страховой выплаты
- Занижение выплат
- Отказ в оформлении страхового полиса
- Все перечисленное

4. Куда обращаться с жалобой/ претензией для защиты своих прав как потребителя финансовых услуг?

- Роспотребнадзор
- Общественный примиритель на финансовом рынке (финансовый омбудсмен)
- Общества защиты прав потребителей
- Центральный Банк Российской Федерации
- Администрация города/региона
- Суд
- Все перечисленное

1. Какие действия не подпадают под действия Закона «О защите прав потребителей»?

- а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
- б) из договоров, связанных с приобретением товаров;
- в) из международных договоров.

Какой характер несут отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей?

- а) публичный характер;
- б) частно-публичный характер;
- в) плановый характер;
- г) частный характер.

Какой характер у гражданско-правовых норм Закона «О защите прав потребителей»?

- а) всегда императивный характер;
- б) императивный и диспозитивный характер;
- в) всегда диспозитивный характер.

Орган Правительства РФ, которому не вправе поручать принимать акты, которые содержат нормы о защите прав потребителей:

- а) органам судебной защиты;
- б) органам юстиции;
- в) федеральным органам исполнительной власти.

В течение какого времени изготовитель обязан обеспечить работу предложенного товара, если исполнитель не установил на работу товара срок службы:

- а) в течение двух лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
- б) в течение пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
- в) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю

Чем определяют срок годности товара?

- а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;
- б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;
- в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.