

МОДУЛЬ 8

Теоретический материал по теме: «Защита прав потребителя финансовых услуг»

Содержание

Введение	2
Система прав потребителя финансовых услуг.	2
Права заемщика	5
Права вкладчика.....	7
Права страхователя.....	9
Система защиты прав потребителя	10
Основные нарушения прав заемщиков при кредитовании	12
Правила поведения при общении с «коллекторами»: что нужно знать?	15
Основные нарушения прав вкладчика.	16
Основные нарушения прав страхователей.	19
Как избежать и защитить права потребителя финансовых услуг?	19
Финансовый уполномоченный	19
Порядок защиты и система органов, участвующих в защите прав потребителей финансовых услуг.	20
Глоссарий.....	21

Введение

Растущая популярность и доступность финансовых продуктов и/или услуг наравне с отсутствием у населения культуры пользования этими продуктами и/или услугами, а также появление все большего числа компаний с низкой социальной ответственностью является одной из причин подрыва доверия у населения к банкам и другим финансовым институтам.

На рынке финансовых услуг финансовая организация и потребитель — это две части единого целого, находящиеся в состоянии борьбы друг с другом и такая "борьба", характеризующаяся неравенством сторон, и ложится в основу рыночной экономики.

Постоянно усложняющаяся структура правоотношений в любой области финансовых услуг, изначально ставит потребителя по отношению к финансовой организации в невыгодное положение, и, как следствие, к злоупотреблениям со стороны финансовых организаций. Да, и крайне низкая финансовая грамотность населения в России, а также слишком сложное и запутанное финансовое законодательство, не упрощает задачу потребителю на защиту его прав.

В связи с этим, одним из способов решения проблемы потребительского рынка финансовых услуг является надлежащее правовое регулирование. Именно правовое регулирование может в какой-то степени компенсировать асимметрию, существующую на рынках между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями. Вместе с тем, потребителю, стоит помнить о самостоятельном повышении уровня финансовой и юридической грамотности. Поскольку именно осознанный подход к приобретению финансовой услуги, знание основных прав в совокупности с эффективно работающими правовыми механизмами в этой сфере и их применением позволят гарантировать охрану интересов потребителя финансовых услуг.

И чем более положительный эффект от такого тандема, тем более позитивный опыт возникает у потребителей к финансовому сектору, тем выше уровень доверия к финансовой системе в целом. И чем выше уровень доверия к финансовой системе, тем большее количество финансовых услуг приобретают потребители, что, в свою очередь, способствует развитию финансовой системы в целом.

Система прав потребителя финансовых услуг.

Термин «потребитель» используется в широком и в узком смысле. В широком смысле потребителем может быть, как физическое, так и юридическое лицо, приобретающее и использующее продукт/услугу по назначению. В узком смысле потребитель признается гражданин (только физическое лицо), использующий продукт и/или услугу для личных бытовых нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Именно такой потребитель охраняется законодательством о защите прав потребителей.

Права потребителя – это предоставленные законодателем потребителю финансовой услуги (кредита, вклада, страховки и пр.) преимущества, которые гарантируют защиту прав, в случае их нарушения финансовыми организациями.

То есть потребитель, может выступать наравне с банком и защищать свои финансовые интересы, если они так или иначе нарушаются банком.

Какие у нас есть права?

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:

- на просвещение в области защиты прав потребителей (ст.3);
- получать необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах) (ст.8);
- на компенсацию морального и материального вреда (ст.15);
- на замену товаров ненадлежащего качества (ст.21);
- на обмен товара надлежащего качества (ст.25);
- на устранение недостатков товаров (работ, услуг) (ст.18);
- на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) (ст.28);
- на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок (ст.36);
- на обращение в государственные органы и общественные организации за защитой своих прав (ст.40-46);
- на предъявление в суд иска о защите своих прав (ст.17).

Рассмотрим основные сильные и слабые стороны в Законе РФ «О защите прав потребителя» в отношении защиты прав потребителей финансовых услуг.

• Право на информацию

В законе 5 статей посвящено праву потребителя на информацию. Согласно статье 8 закона, потребитель имеет право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах), Статья 9 уточняет, какую минимально-необходимую информации должен раскрыть изготовитель (исполнитель, продавец) о себе, Статья 10 – о товарах (работах, услугах). Статья 36 обязывает исполнителя предоставлять потребителю информацию об обстоятельствах, которые могут оказать влияние на качество оказываемой услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) установлена в статье 12. Права на информацию и на возмещение ущерба детально реализованы в специальных законах и подзаконных актах по каждому виду услуг отдельно.

Учитывая вышеизложенное и применительно к теме защиты прав потребителей финансовых услуг, на первый план выходит обязанность финансовой организации в полной мере предоставить информацию об основных параметрах оказываемой финансовой услуги или реализуемом продукте.

К основным параметрам оказываемой услуги следует отнести:

- 1) ее содержание;

2) сумма и сроки всех необходимых платежей непосредственно как для самого потребителя, так и платежей, которые обязуется по договору производить финансовая организация в пользу потребителя. В данном случае учитываются также и дополнительные, либо связанные услуги по договору;

3) обязательства сторон по договору;

4) штрафы и пени, которые возникают в связи с невыполнением обязательств, либо просрочке платежей;

5) риски, связанные оказываемой услугой;

6) условия досрочного прекращения договора, а также связанные с этим возможные потери для потребителя; 7) сама процедура оказания услуги — от заявки до прекращения действия договора.

В связи с этим важнейшую роль играет внимательное изучение договора, т. е. условий, которые предлагает финансовая организация.

- **Право на безопасность**

Статья 7 закона устанавливает право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) для здоровья, жизни и имущества потребителя. Для финансовых услуг безопасность обеспечивается закреплением в законах по конкретным видам финансовых услуг основных принципов их предоставления, стандартных и обязательных условий договоров на предоставление финансовых услуг, условий, не допустимых в договорах оказания услуг.

- **Право на выбор**

Статья 16 закона «Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя» утверждает существование права потребителя на «свободный выбор» товаров (работ, услуг). Несмотря на то, что в этой же статье закреплен запрет «обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)», в российской практике по-прежнему нередко попытки пакетирования финансовых услуг.

- **Право на возмещение ущерба**

Детально прописано в статьях 12-17 закона, где возмещение ущерба потребителю в полном объеме должно быть предоставлено в случаях предоставления ненадлежащей информации о товаре (работе, услуге), в случае наличия недостатков у товара (работы, услуги), наличия недействительных условий договора, ущемляющих права потребителя, причинения морального вреда потребителю нарушением его прав, а также закреплено право потребителя на защиту в суде. Возмещение ущерба также освещено и в Главе III (Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг), где отдельное внимание уделено случаю несоблюдения сроков оказания услуг и праву потребителя на отказ от исполнения договора об оказании услуг (выполнении работ).

- **Право на потребительское образование**

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей закреплено в Статье 3. В данной статье не только устанавливается право, но и определяются механизмы реализации этого права: включение соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и программы.

- **Право быть услышанным**

Право быть услышанным означает право на свободу слова, убеждения и их выражение. Это право установлено не только для потребителей, а для каждого человека, и потому закреплено в Статье 19 Всеобщей декларации прав человека и статье 29 Конституции Российской Федерации.

- **Право на устранение недостатков товаров (работ, услуг)**

Это требование потребитель вправе предъявить (согласно п. 2, 3 ст. 18 Закона) продавцу, изготовителю или организациям, выполняющим их функции на основании договора. В соответствии со ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» обнаруженные недостатки должны быть устранены в течение 20 дней со дня предъявления требования потребителем. За просрочку удовлетворения этого требования предусмотрена неустойка (ст. 23 Закона).

- **Право на обращение в государственные органы и общественные организации за защитой своих прав.**

Правом на обращение обладает любой человек независимо от возраста. Порядок обращения граждан с предложениями, заявлениями и жалобами к должностным лицам не только государственных органов, но и должностным лицам общественных объединений, учреждений, организаций и предприятий независимо от формы собственности, а также порядок рассмотрения предложений, заявлений и жалоб установлен законодательными актами, ст. 40-46 Закона о защите прав потребителей и даже Конституцией РФ (ст. 33)

- **Право на предъявление в суд иска о защите своих прав.**

Данное право закреплено в статье 17 Закона о защите прав потребителей. Так или иначе, защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", осуществляется с особенностями, установленными указанным Законом о защите прав потребителей. При этом, потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины при подаче иска.

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

Права заемщика

Основными нормативными актами, в соответствии с которыми осуществляется правовое регулирование в сфере кредитования заемщиков – физических лиц, являются Гражданский кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ), Федеральный закон от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности», Федеральный закон от 30.12.2004 №218 «О кредитных историях», Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» и некоторые другие. Однако правоприменительная практика показывает, что несмотря на

законодательное регулирование кредитных отношений, права заемщика нередко нарушаются именно со стороны кредитных и иных организаций, например, коллекторских агентств.

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. Вместе с тем, помимо обязанностей, мы также приобретаем следующие права:

а) Получать исчерпывающую информацию о полной стоимости кредита, включая о плюсах и минусах выбранного кредита.

Согласно закону, каждый банк обязан предоставлять сведения по ПСК в открытом доступе. Соответственно, для того чтобы узнать размер процента, нам необходимо:

- задать вопрос кредитному специалисту
- попросить типовой договор и самостоятельно посмотреть информацию, которая должна быть опубликована на первой странице

Если финансовая компания скрывает информацию о полном проценте по договору, то стоит задуматься и не пользоваться услугами данного кредитора.

б) Получать деньги в срок, указанный в кредитном договоре.

Согласно п. 6 ст. 7 Закона «О потребительском кредите (займе)» договор потребительского займа считается заключенным с момента передачи заемщику денежных средств. Таким образом, договор вступает в силу, только тогда, когда потребителю передали деньги и он расписался в графе о получении этих денег. Если так вышло, что договор подписан одной датой, а деньги передали позже, то это нарушение.

в) До момента передачи денег отказаться от получения кредита.

Несмотря на подачу заявки, ее рассмотрение и одобрение банком, потенциальный заемщик вправе передумать и не подписывать договор, и как следствие, отказаться от кредита.

В этом случае у банка отсутствуют законные основания для требования компенсации либо применения принудительных мер к несостоявшемуся заемщику. Поэтому стоит продумать отходные пути, а именно предоставить объяснения такого отказа. Самыми распространенными причинами отказа, являются:

- ведение в заблуждение кредитными агентами или рекламой: потенциальный заемщик понял это в процессе оформления кредита или после получения займа;
- банк не выполнил взятых обязательств по кредиту;
- клиент осознал невыгодность условий кредитования;
- отпала необходимость в заемных средствах.

Первые два пункта подразумевают вину финансовой организации, поэтому могут служить основанием для наличия претензий со стороны заемщика. Два других пункта ставят потенциального заемщика в невыгодное положение.

г) Досрочно вернуть деньги без предварительного уведомления о таком решении (если с момента получения кредита не прошло больше 14 дней).

Закон "О потребительском кредите" предусматривает безусловное право заемщика вернуть кредит в течение 14 дней с момента взятия, с уплатой процентов лишь за фактический срок пользования

кредитом (п.2 ст. 11). При этом заемщик может вернуть кредит банку без объяснения причин и без уведомления, но с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

д) Получать бесплатно информацию обо всех операциях по своему счету и о задолженности в целом.

Заказывая услугу или покупая продукт, мы как потребители, всегда должны иметь возможность узнать, какую часть основного долга уже выплатили, сколько процентов было перечислено, сколько составляет размер текущей задолженности и т. д. Эта информация предоставляется бесплатно.

е) Соблюдение банковской тайны в отношении персональных данных потребителя.

Основным документом, регламентирующим правоотношения между потребителем и банком по поводу обработки персональных данных, является Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", а также ст. 26 Закона «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 №395-1 (ред. от 06.06.2019).

Лица, работающие в банках над взысканием задолженности, должны четко понимать следующее. Банк является оператором, поскольку в ходе осуществления своей деятельности по выдаче кредитов производит обработку персональных данных, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных (п. п. 2, 3 ст. 3 Закона). И как следствие, за нарушение законодательства о защите персональных данных, несет административную и уголовную ответственность.

ж) Если нет возможности вернуть долг, признать себя банкротом. А в некоторых случаях, даже обязанность.

Ранее такого права не предусматривалось. Нормы Федерального закона от 26.10.2002 N 127-ФЗ (ред. от 03.07.2019) "О несостоятельности (банкротстве)", которые заработали с 01.10.2015, определяют возможность признания банкротом простого физического лица (глава 10). До принятия этого закона непогашенная задолженность могла взыскиваться с человека на протяжении всей его жизни.

Права вкладчика

Правовое регулирование отношений между физическими лицами и банком осуществляется на основании Гражданского кодекса РФ, Федерального закона «О банках и банковской деятельности», Федерального закона «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации», Закона РФ «О защите прав потребителей», Постановления Пленума Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» и некоторых других документов.

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 (ст. 834 ГК РФ). Как следует из определения договора банковского вклада, его предметом является денежная сумма (вклад), которая может быть выражена в российских рублях или иностранной валюте.

Кто является вкладчиком?

Вкладчик — это всегда физическое лицо, которое заключило с банком договор банковского вклада, предметом которого являются денежные средства в рублях или в иностранной валюте.

Вкладчиками банка могут быть граждане Российской Федерации, достигшие восемнадцатилетия, а также иностранные граждане и даже лица, не имеющие гражданства (ст. 21 ГК РФ). Однако последним необходимо иметь разрешение на временное пребывание в Российской Федерации или вид на жительство в РФ.

Вклады принимаются только на имя одного конкретного человека. Открытие одного счета по вкладу на двух и более лиц не допускается.

Где прописаны права вкладчика и о чем они?

В первую очередь в договоре. Если отдельные условия договора не соблюдаются одной из сторон конфликта, регламент переходит к гл. 44 «Банковский вклад» и/или раздел 1 гл. 45 «Общие положения о банковском счете» ГК РФ (ст. 834—844; ст. 845-860). Именно в Гражданском кодексе Российской Федерации прописаны все права и обязанности вкладчика, которые он может защитить в случае ущемления таковых.

Коротко о тех правах, которые закреплены в Гражданском кодексе Российской Федерации.

Вкладчик имеет право:

- вносить средства на банковский вклад посредством зачисления на банковский счет (ст. 845 ГК РФ);
- получать процентный доход по вкладу в соответствии с договором (ст. 838, 839, 852 ГК РФ);
- на страхование банком вклада в Агентстве страхования вкладов (ст. 840 ГК РФ, п.2 ст. 11 ФЗ № 177-ФЗ);
- пополнять вклад и частично снимать наличные, если это предусмотрено договором;
- завещать денежные средства на вкладе (ст. 1128 ГК РФ);
- размещать свои деньги в любых банках без исключения (ст. 846 ГК РФ);
- по своему усмотрению распоряжаться вкладами, совершать безналичные расчеты в соответствии с депозитным договором (ст. 847, 854 ГК РФ);
- закрыть вклад и забрать свои денежные средства (ст. 837 ГК РФ)

Советы вкладчикам.

Отнеситесь внимательно к выбору банка, проверьте его надежность, лицензию, можно изучить отзывы. Четко определитесь с типом вклада – валюта, срок, начисление и выплата процентов. Перед подписанием договора, тщательно изучите его условия. А после подписания – проверьте наименование и реквизиты сторон, ключевые условия, подпись и печать банка, штампы и отметки на квитанции о внесении денег на счет. Не будет лишним подключить СМС-банкинг для мониторинга за

своим счетом. И если возникает непонятная ситуация обязательно консультируетесь у конкретного сотрудника.

Права страхователя

Под страхованием понимают особый вид экономических отношений между страхователем (физическим лицом) и страховщиком (страховой компанией) по защите имущественных интересов страхователей при наступлении определенных событий (страховых случаев) за счет денежных фондов (страховых фондов), формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов (страховой премии).

Что является предметом договора страхования?

Предметом договора страхования является установление прав и обязанностей сторон, связанных с предоставлением страховщиком страховой защиты имущественных интересов страхователя. По договору страхования страховщик на согласованных между сторонами условиях принимает на себя риск, присущий деятельности или интересам страхователя, и обязуется осуществить страховую выплату при наступлении страхового случая. В этом и состоит суть оказания услуги по страхованию.



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.

Если мы страхуем себя или другие имущественные интересы, то как страхователи, на основании п. 1 ст. 11 Федерального закона от 27.07.2010 N 225-ФЗ (ред. от 18.12.2018) "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте" имеем право:

- а) требовать от страховщика разъяснения условий обязательного страхования, консультаций по заключению договора обязательного страхования;
- б) в случае изменения обстоятельств или уменьшения страхового риска, требовать изменения условий договора, в том числе и перерасчета страховой премии;
- в) знакомиться с документами страховщика, связанными с исполнением договора;
- г) досрочно отказаться от договора обязательного страхования.
- д) требовать от страховщика возмещения расходов, произведенных в целях уменьшения убытков от страхового случая;
- е) при аварии на опасном объекте требовать от страховщика представления копии страхового акта после рассмотрения страховщиком требования о страховой выплате;



- ж) требовать от страховщика бесплатной выдачи дубликата страхового полиса в случае его повреждения или утраты;
- е) досрочно отказаться от договора обязательного страхования.

Система защиты прав потребителя

В общем смысле защита прав потребителей – это комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между приобретателем (физическим лицом, приобретающим продукт или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности: изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

В нашей стране выстроена полноценная система защиты прав потребителей, в том числе финансовых услуг, в структуру которой входят Роспотребнадзор как уполномоченный орган защиты прав потребителей, потребительские общественные организации, региональные и местные органы власти. При этом формирование и реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а правовую основу национальной системы защиты прав потребителей формирует закон «О защите прав потребителей», который устанавливает базовые и фундаментальные механизмы и гарантии восстановления нарушенных потребительских прав.

То есть, если услуга оказана некачественно, на этапе предложения и продажи, финансовая организация ввела в заблуждение или отказывается принимать претензию – мы, как потребители, используя ниже озвученные механизмы и гарантии, можем защитить или восстановить уже нарушенные права.

Правовое регулирование защиты прав потребителей финансовых услуг.

Современное правовое регулирование банковской деятельности Российской Федерации строится на множестве разноуровневых актов. Для регулирования используются как специальные, так и смежные нормы в силу имеющихся пробелов в праве.

Основными из них являются:

- ФЗ «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990г. № 395-1 - специальный отраслевой законодательный акт, регулирующий правовой статус субъектов и формы банковской деятельности в Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации» от 10.07.2002г. № 86;

- ФЗ «О потребительском кредите (займе)» 21.12.2013 года № 353 - закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением займов физическим лицам не для предпринимательской деятельности. Действие данного закона распространяется на все потребительские кредиты, полученные в банках, а также на займы, оформленные в некредитных финансовых организациях, то есть в ломбардах, кредитных кооперативах, микрофинансовых структурах
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1- применяется в части, не урегулированной специальными законами, в частности о праве граждан на предоставление информации (статьи 8 - 12), об ответственности за нарушение прав потребителей (статья 13), о возмещении вреда (статья 14), о компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (пункт 2 статьи 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17).;
- ФЗ «О выплатах Центрального банка Российской Федерации по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» от 29.07.04г. № 96.
- Налоговый кодекс РФ – устанавливает нормы и механизмы осуществления денежных операций и ограничивает действия в случае превышения установленных лимитов.
- Федеральный закон от 27.06.2011 № 161 «О национальной платежной системе» - раскрывает основные понятия, используемые в современной деятельности, устанавливает порядок оказания банковских услуг, денежных переводов, электронных платежей, участников финансовых операций.
- Федеральный закон от 10.07.2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (в ред. от 28.11.2015 № 333-ФЗ).
- Федеральный закон от 03.07.2016 г. № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»
- Федеральный закон от 26.10.2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (в ред. от 13.07.2015 № 215-ФЗ).
- Федеральный закон от 23.12.2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019)
- Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».
- Постановление Правительства от 15.04.2014 г. № 320 Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Управление государственными финансами и регулирование финансовых рынков».
- Федеральный закон от 16 июля 1998 года № 102-ФЗ «Об ипотеке» (в ред. от 02.08.2019 № 261-ФЗ);
- Федеральный закон от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности» (в ред. от 27.12.2018 № 554-ФЗ).

- Федеральный закон от 29.07.2004 № 96-ФЗ «О выплатах Банка России по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»

- Постановления Пленума Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28 июня 2012 г. № 17.

Знание указанных выше нормативно-правовых актов, поможет отстаивать законные права в области защиты прав потребителей финансовых услуг.

Основные нарушения прав заемщиков при кредитовании

В настоящее время банковские услуги по кредитованию населения являются самыми популярными из всех существующих.

Жалобы в органы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия (Роспотребнадзора) по применению норм Закона о защите прав потребителей к условиям договоров по потребительскому кредитованию составляют подавляющую массу жалоб по финансовому рынку.

Согласно официальным данным [Банка России](#) наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – 31,8%.

Что такое кредитный договор?

В соответствии со ст. 819 ГК РФ под кредитным договором понимают договор, по которому кредитная организация обязуется предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

В кредитном договоре существенными условиями являются:

- 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 (в качестве способов обеспечения выполнения кредитных обязательств заемщиком - физическим лицом используют залог имущества или поручительство);
- срок предоставления кредита.

Какие же условия кредитного договора являются предметом споров в судебной практике?

1. Установление штрафа за отказ от кредитного договора до получения денежных средств.

Установление в кредитном договоре штрафа за отказ заемщика от получения кредита противоречит законодательству о защите прав потребителей. В законе предусмотрена возможность взыскания с потребителей неустойки за отказ от исполнения обязательств по договору, в связи с чем включение банком в договор с потребителем условия о штрафных санкциях рассматриваются, как ухудшающие положение потребителя-заемщика.

2. Установление запрета или ограничений на досрочное погашение кредита.

Условие кредитного договора о запрете досрочного возврата кредита, а также о взимании комиссии за его досрочный возврат нарушают права заемщика как потребителя (п. 12 Информационного письма Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 N 146).

Заемщик, получивший кредит для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (потребительский кредит), вправе вернуть его досрочно полностью или по частям, уведомив об этом кредитора не менее чем за 30 календарных дней до возврата. Более короткий срок может быть установлен кредитным договором (п. 2 ст. 810, п. 2 ст. 819 ГК РФ; п. 1 ч. 1 ст. 3, ч. 4 ст. 11 Закона N 353-ФЗ).

3. Установление прямой или косвенной формы сложных процентов.

Условие кредитного договора, направленное на прямое или косвенное установление сложных процентов (процентов на проценты), ущемляет установленные законом права потребителя в силу того, что из положений пункта 1 статьи 809 и пункта 1 статьи 819 ГК РФ вытекает, что по договору кредита проценты должны начисляться только на сумму кредита.

4. Обязанность вернуть кредит в полном объеме в случае, если доход заемщика существенно снизился или была потеряна работа.

Банк не может потребовать немедленного возврата потребительского кредита в полном объеме в случае, если доход клиента существенно снизился или клиент вообще потерял работу.

5. Установление условия о разрешении споров в суде по месту нахождения организации.

В п. 22 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» указано «суды не вправе вернуть исковое заявление со ссылкой на пункт 2 части 1 статьи 135 ГПК РФ, так как в силу частей 7, 10 статьи 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу», то есть заемщику.

Таким образом, условие кредитного договора о подсудности споров по иску банка к заемщику-гражданину, так и наоборот, по месту нахождения банка являются нарушающими законодательство о защите прав потребителей.

6. Обязанность страховать предмет залога по кредиту у конкретной или рекомендованной банком страховой компании.

В соответствии с частью 2 ст. 935 ГК РФ обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на человека. В то же время она может возникнуть, если гражданин заключает соответствующий договор. Банком должны быть предусмотрены два варианта кредитования: с обязательным заключением договора страхования жизни и здоровья заемщика и без такого условия. Во втором случае процентная ставка по кредиту, естественно, будет выше, при этом разница в процентных ставках не должна носить дискриминационный характер. В этом случае навязывание

страховых услуг отсутствует. Следовательно, права потребителя не нарушаются при наличии возможности заключения кредитного договора без заключения договора страхования жизни и здоровья.

Вместе с тем, требования банка заключить договор страхования с конкретными страховыми компаниями является недопустимым, что подтверждает и судебная практика (ФАС Уральского округа от 30.08.2010 №Ф09-6661/10-С1 и по делу №А47-116/2010, ФАС Центрального округа от 02.04.2009 по делу №А48-2322/08-18). Если же в договоре прописано, что получение кредита возможно только при приобретении услуги страхования, такой договор является незаконным. В данном случае нарушается федеральный закон «О защите прав потребителей», пункт 2 ст. 16 которого запрещает ограничивать получение одних услуг обязательным предоставлением других.

7. Отсутствие в заявлении на предоставление кредита информации о полной сумме, подлежащей выплате заемщиком.

Раскрытие информации о том, в какую сумму обойдется потребителю банковский кредит, является обязательным для кредитных организаций.

Банки должны заранее предоставлять клиенту сведения, из чего складывается сумма выплат, о полной стоимости кредита или значении эффективной процентной ставки. Более того, общий подход к определению полной стоимости кредита обеспечивает возможность сравнения кредитных продуктов различных банков между собой и выбора среди них наиболее выгодного.

Абзацем 7 статьи 30 Закона о банках и банковской деятельности установлено, что:



«кредитная организация до заключения кредитного договора с заемщиком – физическим лицом и до изменения условий кредитного договора с указанным заемщиком, влекущего изменение полной стоимости кредита, обязана предоставить заемщику – физическому лицу информацию о полной стоимости кредита, а также перечень и размеры платежей заемщика – физического лица, связанных с несоблюдением им условий кредитного договора».

8. Право банка на одностороннее изменение кредитного договора, включая изменение процентной ставки без соответствующего уведомления и согласия заемщика.

Стоит помнить, что закон, защищающий права потребителей, не предусматривает подобные действия со стороны финансовых учреждений. Это является грубейшим нарушением потребительских прав. Это касается как повышения изначально оговоренной процентной ставки, так и изменения условий договора в одностороннем порядке.

9. Право банка на односторонний отказ от исполнения кредитного договора.

В соответствии со ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Поскольку одной из сторон договора является потребитель, то односторонний отказ от исполнения обязательства допустим только в случаях, предусмотренных законом.

Следовательно, в отношениях между банком и гражданином одностороннее изменение условий и односторонний отказ банка от исполнения обязательств по кредитному договору не допускаются.

Из приведенного перечня видно, что суды используют один критерий - соответствие условия договора закону. Условия кредитного договора, которые ущемляют права потребителей, в нарушение прописанных в законодательстве РФ правил, являются недействительными, но, к сожалению, требование законодательства очень часто нарушаются банковскими структурами.

Помимо выше указанных нарушений, в практике также встречаются следующие нарушения:

- Установление банком дополнительных комиссий, платежей, а также навязывание дополнительных услуг (которые не включены изначально в договор);
- Разглашение банком сведений, содержащих банковскую тайну.
- Обязанность оплатить расходы по погашению записи о законной ипотеке.
- Производят списание задолженности с нарушением очередности платежей.

Правила поведения при общении с «коллекторами»: что нужно знать?

Предыдущий раздел будет неполным, если не осветить основные нарушения со стороны коллекторских агентств и не рассказать о минимальных принципах общения с ними.

Все мы помним, что если присутствует длительная просрочка по кредиту, то банк чаще всего передает такие долги коллекторскому агентству. И как следствие, с нами будет общаться уже не сотрудник банка, а представитель коллекторского агентства. При этом за просрочку платежей по кредиту все еще начисляются штрафы и пени.

Чтобы избежать такой ситуации обратитесь за помощью в банк в момент возникновения финансовых трудностей, не затягивайте ситуацию до передачи долга к коллекторскому агентству. Объясните ситуацию, укажите причину, по которой не можете выплачивать долг (увольнение, травма, несчастный случай) и постарайтесь договориться о реструктуризации или рефинансировании кредита.

Если же приходится общаться с коллекторами, то помните, что они при общении с должником, по закону обязаны:

- представляться: назвать фамилию и имя, название и контакты организации;
- подтвердить свои полномочия, предоставив документы о передаче долга;
- ни в коем случае не применять по отношению к заемщику насильственных действий;
- коллекторы – не судебные приставы, они не в праве зайти в ваш дом и вынести из него ценные вещи в счет погашения кредита.

Коллекторы могут звонить вам не более двух раз в неделю и в строго отведенное время. Беспокоить должников запрещено с 22 до 8 в будни и с 20 до 9 в выходные.

При разговоре с коллектором по вашему кредиту сохраняйте спокойствие. Не пытайтесь его обмануть, опишите ему свою ситуацию и назовите реалистичный срок оплаты. Выполняйте обещания данные коллекторам по телефону, иначе если вы пообещали заплатить и не заплатили, коллектор больше вам не поверит.

Если вам позвонили коллекторы по чужому кредиту, то сообщите это коллектору, представьтесь, а при необходимости выясните подробности кредита, возьмите в банке справку об отсутствии задолженности направьте ее в коллекторское агентство. В случае просрочки платежей или несостоятельности должника некоторые коллекторы могут использовать некорректные приемы воздействия: угрозы, оскорбления, ночные звонки, внезапные визиты на дом. Представители фирмы-коллектора могут сознательно лгать, утверждая, что у них есть право войти в квартиру и забрать вещи в счет.

Не удалось избежать угроз, тогда помните:

- Сохраняйте хладнокровие, не поддавайтесь на провокации
- Попросите у коллектора предоставить копию договора между ними и банком
- Уточните название организации, номер банковской лицензии на право ведения коллекторской деятельности и фамилию сотрудника
- Записывайте все разговоры с коллекторами, предупредив их об этом.
- Требуйте от коллекторов действий в рамках правового поля: не беспокоить в ночное время, не применять насильственных действий.
- Не пускайте в дом никого, кроме судебных приставов.
- Обратитесь к юристам или адвокатам, специализирующимся на микрокредитовании: предварительная беседа не требует оплаты и поможет сориентироваться в правах. Впоследствии можно решить, нужна ли услуга профессионального юриста.

Законодательство оставляет заемщику (должнику) право на обжалование и оспаривание любых действий, которые он считает незаконными и (или) необоснованными. Кроме того, заявления (жалобу) можно направить в местное управление Центробанка РФ, СРО и ФССП, а при угрозах или насилии — обращаться в полицию. Это не ограничивает право на судебную защиту. О незаконных действиях коллекторов также можно заявить в полицию, следственные органы или прокуратуру.

И главное – чем быстрее вы погасите свою задолженность по кредиту, тем быстрее вы избавитесь от навязчивого внимания взыскателей долгов.

Основные нарушения прав вкладчика.

Подписывая договор об открытии банковского вклада, многие клиенты не вникают в его содержание, полностью доверяясь банку. Казалось бы, это ведь не кредит, мелкого шрифта внизу нет, какой там может быть подвох?!

Утверждение это в корне неправильное, несмотря на достаточно подробное регулирование таких отношений, существующая банковская и судебная практика свидетельствует о наличии ряда проблем в правовом регулировании указанных правоотношений.

Судебная практика разрешения споров, возникающих из договоров банковского вклада, не первый раз подтверждает многочисленные правонарушения и преступления, совершающиеся учредителями и

сотрудниками банков в отношении денег, находящихся на счетах вкладчиков. И вот, самые распространенные из нарушений:

1. Отказ в открытии вклада и приеме денежных средств, а также в его закрытии.

Согласно п. 2 ст. 846 Гражданского Кодекса РФ банки обязаны заключить договор банковского счета с клиентом на объявленных банком условиях, соответствующих требованиям действующего законодательства и установленных в соответствии с банковскими правилами. В той же статье указано, что банк не имеет права отказать клиенту в открытии счета. Однако, если потребитель потребует открыть депозит на своих условиях, в таком случае отказ банка в открытии счета будет обоснованным.

В любом случае, прежде чем отправитесь открывать вклад, ознакомьтесь с правилами открытия банковского счета, а также условиями отказа.

Если с отказом открыть вклад более и менее ясно, то вот с закрытием вклада бывают нешуточные сложности. Нередко банки разводят руками и произносят заученные фразы о том, что для закрытия вклада необходимо предварительное уведомление. Это не так.

Статья 837 ГК РФ гласит, что, во-первых, у гражданина есть право забрать свои денежные средства с вклада/счета немедленно, по первому требованию. А во-вторых, прописываемое иногда банком в договоре требование заранее уведомлять о предстоящем снятии наличных — ничтожно, т.е. не имеет силы перед Законом.

2. Наличие недостоверной информации при рекламировании банковского вклада.

В соответствии с частью 7 статьи 5 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе», не допускается реклама, в которой отсутствует часть существенной информации о рекламируемом товаре, об условиях его приобретения или использования, если при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы.

В силу пункта 12 части 3 статьи 5 Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе», недостоверной признается реклама, которая содержит не соответствующие действительности сведения о предоставлении дополнительных прав или преимуществ приобретателю рекламируемого товара.

Согласно пункту 2 части 2 статьи 28 Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе», реклама банковских, страховых и иных финансовых услуг не должна умалчивать об иных условиях оказания соответствующих услуг, влияющих на сумму доходов, которые получают воспользовавшиеся услугами лица, или на сумму расходов, которые понесут воспользовавшиеся услугами лица, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.

Соответственно, если при рекламировании банк забыл упомянуть обо всех существенных условиях открытия банковского вклада, или шрифт рекламы слишком мелкий, в таком случае банк привлекается к административной ответственности и назначается штраф.

3. Изменение в одностороннем порядке процентных ставок, а также условий размещения вклада без соответствующего уведомления вкладчика.

Каждый вкладчик должен знать, что условия по договору срочного вклада, банк не имеет право изменять без соответствующего уведомления и письменного согласия. Однако, такое табу не действует в отношении условий договора бессрочного счета.

Таким образом, если в банке назрели перемены: меняется комиссия за обслуживание, процентная ставка и т.п., банк должен ознакомить потребителя с такими серьезными изменениями в письменной форме непосредственно до получения услуги, чтобы у него была возможность сделать правильный выбор (ст. 161, 836 ГК и статью 30 ФЗ №395-1 «О банках и банковской деятельности»).

4. Производит неправильно расчёт дохода или не соблюдает сроки операций по счетам.

В данном случае имеет место быть скорее программная ошибка или сбой, по причине неправильной настройки или неправильного ввода данных в систему самим оператором. Касательно несоблюдения сроков выполнения операций по счету нужно обратиться к ст. 5 Закона № 161 «О национальной платежной системе», ст. 835, 837 и 849 части II Гражданского Кодекса, ст. 31 и 36 ФЗ № 395-1. Если изучить все эти нормативные акты, то станет понятно, что в случае перевода денег между разными банками, то срок совершения операции должен составлять не менее 5 рабочих дней. Плюс нужно помнить о том, что срок совершения операции может меняться как в сторону уменьшения, так и в сторону увеличения из-за принятых правил внутри каждой кредитной организации и от количества банков-корреспондентов в цепочке переводов. Если операции совершаются внутри банка, то минутное дело.

5. Обязанность уплатить дополнительную комиссию или комиссию за «досрочное» снятие денег с вклада*.

Такие действия банка согласно статье 29 Закона № 395-1 «О банках...» являются незаконными в силу того, что за кредитной организацией закрепляется обязанность не менять и не вводить в одностороннем порядке без письменного согласия клиента: комиссионные вознаграждения, процентные ставки и другие сопутствующие условия, влияющие на выгоду клиента.

6. Осуществляет мошеннические действия с целью завладения денежными средствами, размещёнными на вкладах.

Судебная практика, да и интернет не остается в стороне, подтверждают, что такие ситуации не редки. Так, в 2013 году было возбуждено уголовное дело по факту хищений денежных средств с вкладов более 300 клиентов на сумму более 1 млрд. рублей директором дополнительного офиса [«Геленджикский»](#) банка «Первомайский». **Чаще всего, под такими действиями подразумеваются:** мошенничество с невключением договоров вкладов в отчетность, манипулирование суммами, хранящимися на банковских счетах, фальсификация и даже уничтожение документов из базы данных не порядочными банкирами. Подобные действия попадают под статьи Уголовного Кодекса Российской Федерации, а не закона «О защите прав потребителей». Поэтому, во избежание подобных ситуаций, рекомендуется брать в банке любые документы, свидетельствующие о заключении договора, внесении и снятии денежных средств со счета вклада и т.п.

Основные нарушения прав страхователей.

Основной объем нарушений прав страхователей связан либо с отказом в страховой выплате, либо с задержкой страховых выплат. В свою очередь из этих видов нарушений вытекают следующие нарушения:

- Занижение сумм выплат или отказ в выплате страхового возмещения.
- Задержка в выплатах возмещения.
- Допущение неполного страхования до применения усредненных тарифов.
- Выплата страхового возмещения без проведения соответствующей экспертизы.
- Навязывание дополнительных услуг.
- Затягивание сроков при рассмотрении заявлений о выплате страхового возмещения.
- Требование предоставить дополнительные документы, которые не связаны со страховым случаем.

Как избежать и защитить права потребителя финансовых услуг?

Защитить свои права вполне реально и возможно, но проще 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

Финансовый уполномоченный

Финансовый уполномоченный (финансовый омбудсмен) осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд. Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно.

В России введен институт финансового уполномоченного для осуществления досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями. С 1 июня 2019 года для урегулирования спора со страховой организацией по договорам автострахования – ОСАГО, КАСКО и ДСАГО – до обращения в суд страхователь должен обратиться к финансовому уполномоченному. По иным видам страхования такой порядок начинает действовать с 28 ноября 2019 года.

Новый порядок может применяться и ранее указанных дат, если страховая организация, к которой вы имеете претензии, добровольно взаимодействует с финансовым уполномоченным. Перечень таких организаций размещен на сайте финансового уполномоченного и сайте Банка России.

Новый порядок досудебного урегулирования споров финансовым уполномоченным является обязательным для потребителя. Если ваши разногласия со страховой компанией подпадают под существующие условия, то за защитой своих прав вы должны обратиться именно к финансовому уполномоченному.

Впоследствии, если вы не согласитесь с решением финансового уполномоченного, вы можете обратиться в суд, представив документы, подтверждающие ваше обращение к финансовому уполномоченному.

Более подробная информация по работе финансового уполномоченного размещена здесь <https://finombudsman.ru/>

Порядок защиты и система органов, участвующих в защите прав потребителей финансовых услуг.

По существу, вся система защиты прав потребителей строиться на практике применения Закона о защите прав потребителей к договорам на оказание финансовых услуг, а также применения специальных законов, и делиться на две большие группы споров:

- возможности применения потребительского законодательства к договорам на оказание финансовых услуг;
- отдельных условий договоров: признание их ущемляющими права потребителей.

Соответственно, когда идет речь о необходимости защиты нарушенных прав, потребителю следует предпринять следующие действия:

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 в следующие организации:

➤ **Роспотребнадзор.** Если у вас недостаточно знаний и навыков для самостоятельного разрешения конфликта, обращение 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) будет верным решением. Эти организации могут дать не только профессиональную юридическую консультацию, но и проработать с вами наиболее приемлемый и выгодный для вас способ защиты ваших прав.

➤ **Финансовому омбудсмену.** Согласно ФЗ от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и ст. 17 Закона о защите прав потребителей финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения потребителей в отношении финансовых организаций, включенных в определенный реестр или перечень, размещение которого планируется на официальном сайте ЦБ РФ, в следующих случаях:

- 1) если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 000 руб.;
- 2) если требования потребителя вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по ОСАГО.

Рассмотрение споров для потребителей является бесплатным. Единственное ограничение – в настоящий момент идет переходный период и для того, чтобы все устоялось должно пройти время.

3. Обратиться с жалобой в контролирующие органы: Банк России, Федеральную антимонопольную службу, Службу Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, в Федеральную службу судебных приставов, Роскомнадзор, Федеральную службу страхового надзора, Российский союз автостраховщиков, Правоохранительные органы и Прокуратуру.

4. Если организация не исправляет свои нарушения и досудебное урегулирование не помогло – обращайтесь в суд.

В судебном порядке вы сможете защитить свои права, добиться полного возмещения убытков, уплаты неустойки, компенсации морального вреда, признания частично или полностью недействительным кредитного договора.

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

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.

Глоссарий

Банковская тайна – вид коммерческой тайны. Сведения составляющие банковскую тайну — это информация об операциях, счетах и вкладах клиентов и корреспондентов.

Банковские услуги – ряд финансовых услуг, право совершения которых принадлежит только банкам. К этим услугам относятся: привлечение денежных средств во вклады; расчётно-кассовое обслуживание; кредитование; денежные переводы.

Выгодоприобретатель – лицо, указанное в договоре страхования, в пользу которого он заключен. В имущественном страховании по условиям страхования оно является получателем суммы страхового возмещения. В личном страховании, если в полисе не указано физическое лицо, которое назначается страхователем в качестве посмертного получателя страховой суммы, такими лицами могут быть наследники.

Договор – соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Договор возмездного оказания услуг – договор, по которому исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги (ст. 779 ГК РФ).

Договор страхования – соглашение между страхователем и страховщиком, в соответствии с условиями которого страховщик обязуется компенсировать ущерб в той или иной форме либо выплатить страхователю или выгодоприобретателю определенную денежную сумму при наступлении предусмотренного договором страхового случая.

Договор банковского вклада – 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.

Заемщик – сторона кредитных отношений, получающая средства в пользование (в ссуду) и обязанная их возвратить в установленный срок и уплатить ссудный процент.

Застрахованное лицо (застрахованный) – лицо, чья жизнь и здоровье страхуются, на имя которого заключен договор страхования жизни или ответственности.

Инвестиционно-банковские услуги – в общем смысле услуги посредничества между потребителем и фондовым рынком: депозитарные услуги; финансовое консультирование; оценка собственности.

Кредитный договор - договор, согласно которому банк или иная кредитная организация обязуется предоставить денежные средства заемщику, а заемщик обязуется возвратить их и уплатить проценты в размере и на условиях, предусмотренных договором.

Коллекторское агентство – агентство, профессионально специализирующееся на взыскании просроченной дебиторской задолженности и проблемной задолженности, а также бизнес, целью которого является содействие производству платежей по задолженностям физических и юридических лиц.

Миноритарные акционеры – это потребители, которые не берут кредиты или страховки, а участвуют на биржах в торгах.

Неустойка – определённая законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, в частности в случае просрочки исполнения.

Потребитель – 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.

Страхователь (покупатель страховой услуги) – лицо (физическое лицо или организация), которое вносит страховые платежи (уплачивает страховую премию).

Страховой случай – совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам. При страховом случае с имуществом страховая выплата производится в виде страхового возмещения, при страховом случае с личностью страхователя или третьего лица – в виде страхового обеспечения.

Страховые услуги – услуги по защите имущественных интересов физических и юридических лиц (страхователей) при наступлении определенных событий (страховых случаев) за счет денежных (страховых) фондов, формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов (страховой премии): страхование; перестрахование.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

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

Финансовый уполномоченный (финансовый омбудсмен) осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд. Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно.

Экспертиза – анализ, исследование товара, работы, услуги с целью выявления каких-либо недостатков и с последующей выдачей экспертного заключения.