



**ДЕНЬ
ФИНАНСИСТА**
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПРАЗДНИК



ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

В рамках Всероссийской программы
«ДНИ ФИНАСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ В УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ»
в 2015 году

Всемирное движение за защиту прав потребителей

THE CONSCIOUS CONSUMER **BILL of RIGHTS**

15 марта 1962 года Президент США Джон Кеннеди, выступая перед Конгрессом, провозгласил 4 базовых права любого потребителя:

- Право на безопасность
- Право на информацию
- Право на выбор
- Право быть услышанным



Это выступление пресса окрестила как «Билль о правах потребителя». С этого момента началась «Потребительская (консьюмеристская) революция», которая охватила почти все страны мира.

Позднее международная ассоциация Consumer International расширила перечень прав, добавив:

- Право на возмещение ущерба
- Право на потребительское образование
- Право на здоровую окружающую среду
- Право на удовлетворение базовых потребностей

В 1985 году этот расширенный перечень прав был утвержден Генеральной Ассамблеей ООН



Федеральный Закон РФ «О защите прав потребителей»

- Принят в 1992 году
- Утверждает все основные права потребителей
- Потребитель получает дополнительную юридическую защиту. В случаях, когда договор купли продажи товара, услуги противоречит Закону, следует исполнять Закон
- Закон определяет государственные и общественные институты, которые помогают потребителю



Кто такой потребитель? (По закону)

Потребитель - 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 деятельности**

Не потребитель

- Человек, приобретающий товар и услугу в целях перепродажи
- Не является потребителем акционер (он - предприниматель)
- Спекулянт на фондовом, валютном, товарных рынках, на бирже

Кто может защитить ваши потребительские права в финансовой сфере?

Итак, финансовая организация нарушила ваши права. Что делаем?



Пишем официальную письменную претензию руководству финансовой организации с требованием

Если не помогло
Обращаемся в государственную или общественную организацию, которая защищает права потребителей финансовых услуг

Если не помогло
Обращаемся в суд с помощью организации, защищающей права потребителей



Основные общероссийские организации, защищающие права потребителей финансовых услуг

РОСПОТРЕБНАДЗОР – Федеральная надзорная организация.
Можно обращаться по любым проблемам, связанным с нарушением прав потребителей

Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров.

В настоящий момент Служба контролирует соблюдение Закона небанковскими финансовыми организациями (страховые, брокерские, управляющие, депозитарные компании, негосударственные пенсионные фонды, микрофинансовые компании, ломбарды и т.п.)

ФИНПОТРЕБСОЮЗ –Общероссийская общественная организация потребителей. Занимается защитой прав потребителей финансовых услуг (всех)

Помощь потребителям, в том числе юридическая,
оказывается **БЕСПЛАТНО**

Суд: можно ли добиться справедливости?

1. Суд учитывает все дополнительные права, которыми обладает потребитель по сравнению с простым участником договора.
2. Потребитель не платит судебную пошлину.
3. Потребитель кроме возмещения всех потерь может получить проценты за пользование деньгами клиента, компенсацию морального вреда, неустойку, а также штраф за несвоевременное удовлетворение справедливых требований потребителя. Штрафы в отношении нарушителя потребительского законодательства иногда сравнимы с размером ущерба, который тот нанес потребителю. Поэтому финансисты не любят потребительские иски и стараются удовлетворить требования потребителя, не дожидаясь суда.
4. Потребитель получает возможность пользоваться бесплатной консультационной и юридической помощью со стороны юристов общественных организаций – потребительских союзов.
5. Очень важно! Потребитель выбирает суд, в котором будет происходить разбирательство. Это позволит ему избежать процесса в суде по месту расположения финансовой организации, где шансов выиграть у него значительно меньше.



Деятельность общественных организаций потребителей

Общественные организации – объединения потребителей оказывают гражданам бесплатно:

Квалифицированную консультационную юридическую помощь, помощь в составлении претензий и юридических заявлений, сопровождение потребителя в судах.



- **Вопрос – за счет чего оплачивается труд квалифицированных юристов общественных организаций?**
- **Ответ – за несвоевременное удовлетворение справедливых требований потребителя суд должен взыскать с нарушителя штраф, равный половине суммы, присужденной потребителю. Этот штраф делится пополам между потребителем и общественной организацией, помогавшей ему добиться справедливости.**

Юрист потребительской организации заинтересован в увеличении штрафов в отношении нарушителя, а соответственно, и **в пользу потребителя**

Основные потребительские проблемы в сфере финансовых услуг

Кредитование

- Навязанные страховки при получении кредита
- Нарушения при взыскании долга
- Ошибочные требования возврата долга

Страхование

- несвоевременная выплата страховки, недоплата, недоучет понижающих коэффициентов при продаже страховки

Безналичные денежные операции, в т.ч. с банковскими картами

- Возврат денег после ошибочных переводов
- Возврат денег на карты после мошеннических операций
- Начисление комиссий за обслуживание карт, которыми потребитель не пользовался

Основные потребительские проблемы в сфере финансовых услуг

Вклады

- Невыдача вклада, задержка с выдачей
- Прием вкладов без их должного оформления (мошенничество, которое, как правило, встречается перед закрытием банка. Потом клиенту непросто доказать, что вклад был)

Другие финансовые услуги

- **Брокерские услуги:** задержка с перечислением денег, неисполнение заявок клиента или исполнение их по невыгодным ценам
- **Управляющие компании.** ПИФы – невыдача или задержка выдачи денежных средств, неисполнение инвестиционной декларации управляющей компанией, которое привело к финансовым потерям клиента
- **Ломбарды** – неправильная оценка заложенного имущества
- **Депозитарии** – ошибки в депозитарном учете, неисполнение или несвоевременное исполнение поручений клиентов
- **Форекс – компании** – задержки с исполнением заявок клиентов, задержки или невозврат денежных средств
- **Долевое строительство** - задержки со сдачей объекта, недоделки, прекращение строительства

Акционер, инвестор: когда мы потребители, а когда нет



Гражданин-инвестор во многих случаях может воспользоваться законом О защите прав потребителей, например, как:

1. Вкладчик.
2. Покупатель сберегательных сертификатов.
3. Покупатель драгоценных металлов в физической и обезличенной формах.
4. Покупатель структурированных инвестиционных продуктов, предназначенных для физических лиц.
5. Клиент пенсионных фондов.
6. Покупатель накопительных страховых продуктов.

Однако в ряде случаев он не рассматривается в качестве потребителя, например,:

1. Акционер рассматривается законом как предприниматель.
2. Самостоятельная торговля на финансовых рынках.
3. Вложения в недвижимость в форме вхождение в состав членов ЖСК и других видов кооперативов.



Помните, что на финансовых рынках никакой закон **не защитит вас от коммерческих рисков**

Зоны, закрытые для закона «О защите прав потребителей.

Что делать?

Коллекторы. Хотя формально они являются кредиторами, коллекторы не контролируются Банком России. «

Жаловаться на их незаконные действия обычно приходится в милицию. Но иногда удается воздействовать на первичного кредитора (банк, МФО), передавший долг коллектору. В этом вам могут помочь юристы общественных организаций.

Форекс-компании. С октября 2015 года основные форекс-дилеры, которые войдут в Саморегулируемые организации подпадут под российское законодательство

Ни в коем случае не заключайте договоров с организациями из других стран. Вы не сможете отстоять свои права в чужих юрисдикциях. При заключении договора с российской компанией проверьте ее членство в СРО (пока есть одна СРО – НП ЦРФИН)

Финансовые пирамиды. Пирамиды не работают как официальные финансовые организации, хотя часто под них подстраиваются.

Не пытайтесь «выиграть» в пирамиду. С помощью закона в лучшем случае можно наказать жуликов, но не вернуть ваши деньги.



За пирамидами – только в Египет или Мексику!