Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Воронежской области «Воронежский юридический техникум»

(ГБПОУ ВО «ВЮТ»)

**Публичная консультация**



Воронеж 2021

В рамкахработы бесплатной юридической консультации ГБПОУ ВО «Воронежский юридический техникум» для граждан в соответствии с соглашением о сотрудничестве и взаимодействии с ВРО ООО «Ассоциация юристов России» в период Всероссийской Недели сбережений 15 ноября 2021 года преподавателем Романенковой А.С. была проведена онлайн публичная консультация.

**Защита прав и интересов потребителей финансовых услуг**

Для начала уточним, что такое финансовые услуги.

**Финансовые услуги** - это услуги финансового посредничества, кредита, где деньги - это объект (по поводу чего возникает услуга, т. е. ценная бумага, страховой полис, безналичные расчеты, банковские кредиты).

Субъектами финансовых услуг являются участники финансового рынка, с одной стороны заказчики, т. е. потребители финансовых услуг, а с другой стороны финансовые организации (юридические и физические лица), предоставляющие финансовые услуги.

I. Если вы считаете, что банк, негосударственный пенсионный фонд, микрофинансовая организация (МФО), страховщик, брокерская или управляющая компания нарушили ваши права, пишите жалобу в Банк России, который контролирует все финансовые организации.

Первым делом стоит изучить ответы на самые распространенные вопросы на странице [Интернет-приемной Банка России](https://www.cbr.ru/Reception/) — возможно, вы найдете ответ на свой вопрос.

Если все же необходимо писать жалобу, рассмотрим несколько пунктов, которые помогут вам ее составить:

1. Сформулируйте цель вашего обращения, какого результата вы хотите достичь?
2. Четко и последовательно изложите суть проблемы, сохраняя хронологию событий (значимые даты, имена сотрудников, с которыми взаимодействовали);

Полностью укажите реквизиты финансовой организации. Полное название, ИНН, ОГРН, юридический адрес, номер лицензии — все это написано в вашем договоре с организацией.

4. Укажите все данные и реквизиты, которые могут относиться к содержанию жалобы:

* номер договора и дату его заключения;
* номер страхового полиса и реквизиты водительского удостоверения — в жалобе по вопросам автострахования;
* номер СНИЛС — в жалобе на деятельность пенсионного фонда;
* выписка из ЕГРЮЛ — в жалобе на деятельность обществ с ограниченной ответственностью.

5. К жалобе можно приложить:

* копии переписки с организацией, на которую вы жалуетесь, или ее представителями, включая переписку по электронной почте;
* копии любых документов и материалов, подтверждающих обоснованность жалобы и изложенные в ней сведения, включая копии страниц сайтов в интернете.

6. Оставьте ваши контактные данные: фамилию, имя, отчество, номер телефона и почтовый адрес или адрес электронной почты, на который вы хотите получить ответ.

7. Если вы подаете жалобу на бумаге, а не в электронном виде, ее необходимо заверить личной подписью.

**Информация о Банке России:**

*Официальный сайт* [*https://www.cbr.ru*](https://www.cbr.ru/)*/*

*Банк России Отделение по Воронежской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу*

*Телефон(473) 255-58-20; Телефон/факс(473) 269-98-96*

*Адрес 394018, г. Воронеж, ул. Театральная, 36*

II. Обращение оставить можно не только в Банк России. Денежные споры можно улаживать с помощью Службы финансового уполномоченног**о**, но данная служба рассматривает не все споры.

К финуполномоченному можно обращаться, если финансовая организация нарушила договор, то есть не выплатила или недоплатила деньги либо, наоборот, взяла больше, чем положено.

Например:

* банк нарушил условия договора и повысил процент по кредиту, из-за чего вам пришлось внести больший ежемесячный платеж; вы заплатили МФО пени и штрафов больше, чем положено по закону;
* негосударственный Пенсионный Фонд взял лишнюю комиссию;
* страховая компания занизила сумму страховой выплаты или вообще отказалась платить.

1. Обращаться к финуполномоченному можно только по договорам частных лиц с финансовыми организациями.

Если спор с банком, страховщиком или другой финансовой организацией возник по договору, который заключила компания или индивидуальный предприниматель, уполномоченный такие споры не рассматривает.

2. Споры могут касаться только денег и имущества.

То есть если страховая компания, не выплатит деньги гражданину, стоит идти к финуполномоченному. Но если компания откажется оформлять полис ОСАГО, в этом случае надо жаловаться в Банк России.

3. Сумма, которую хотели бы получить от финансовой организации, не может превышать 500 тыс. рублей. Если вы хотите, взыскать больше, тогда необходимо идти в суд.

4. Проблемы с организацией возникли в течение трех предыдущих лет с момента подачи заявления финансовому уполномоченному. Более давние споры омбудсмен рассматривает только в особых случаях — например, если время было упущено из-за болезни.

Если в течение этих трех лет вы уже обращались в компанию с претензией и получили компенсацию, но она вам кажется недостаточной, вы также можете обратиться к финуполномоченному. Но если ваш спор уже рассматривал суд и вынес свое решение, то уполномоченный пересматривать это решение не возьмется.

Если спор не касается конкретной суммы, но вы считаете, что ваши права нарушены, надо жаловаться в [Банк России](https://www.cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint). Например, если в микрофинансовой организации вам не сообщили полную стоимость займа, а в банке навязали ненужную страховку.

**Информация о финансовом уполномоченном:**

*Официальный сайт финансового уполномоченного:*[*www.finombudsman.ru*](http://www.finombudsman.ru/)

*Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).*

*Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.*

*Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».*

*Пошаговую инструкцию по направлению обращения финансовому уполномоченному можно найти по указанной выше* [*ссылке*](https://www.finsb.ru/documents/pages/about/finombudsmen/client_info.pdf)*.*

III. Также можно обратиться в [Роспотребнадзор](http://36.rospotrebnadzor.ru/), если финансовая организация нарушила закон «О защите прав потребителей» и взимает комиссию за услугу, которая должна оказываться бесплатно.

IV. В [Роскомндазор](https://36.rkn.gov.ru/) следует обращаться, если ваши претензии связаны с защитой персональных данных. Например, финансовая организация без вашего разрешения передала третьим лицам ваши паспортные данные, адрес проживания и номер мобильного.

V. В [Антимонопольную службу](https://voronezh.fas.gov.ru/) можно подать жалобу, связанную с нарушением правил конкуренции и рекламы. Например, если информационные материалы носят ложный характер или сведения в них неполные, вводящие клиента в заблуждение.

VI. В [Прокуратуру](https://epp.genproc.gov.ru/web/proc_36) следует обращаться в любом случае, когда нарушены законы Российской Федерации.

VII. В Суд можно обратиться по любым вопросам, вытекающим из договоров с финансовой организацией или иных действий финансовой организации, связанных с невыполнением обязательств перед клиентом.

Консультацией по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг также занимается **Союз потребителей финансовых услуг**. Он специализируется исключительно на финансовых рынках. На сайте есть специальная форма, чтобы отправить заявление.

*Телефон: (495) 543-91-76*

*Сайт:* [*http://www.finpotrebsouz.ru*](http://www.finpotrebsouz.ru/)

*Электронная почта:* [*info@finpotrebsouz.ru*](mailto:info@finpotrebsouz.ru)

Для минимизации негативных последствий и трудностей, которые могут возникнуть при получении финансовых услуг, всегда очень внимательно читайте полностью текст договора, перед тем, как его подписать, а также уточняйте все особенности получения выбранной вами услуги.

