

Памятка потребителю «Десять правил защиты потребителя финансовых услуг»



Сергиевск, 2014

Правило 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.

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.

Правило 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 имеете 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).

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

Редактор - Ф.М. Рафиков, главный врач филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Самарской области в Сергиевском районе»

Составитель - Д.В. Семенова, юристконсульт I категории филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Самарской области в Сергиевском районе»

Адрес: 446540, Самарская область, Сергиевский район,
с. Сергиевск, ул. Н.Краснова, д. 84 - А,
тел.: 8(84655) 24482

Правило 1. 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).

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

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.

Правило 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.

Правило 3. Сравнивайте разные предложения. Слышите о выгодах – выясните, 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 хва-

лят 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.

Правило 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. Однако, ваш отказ от дополнительной услуги может привести к тому, что основная услуга станет для вас менее выгодной (дороже).

Правило 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.

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.

Правило 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.

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

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.

