**Организации, которые оказывают**

**финансовые услуги:**

- банки;

-микрофинансовые организации в форме микрофинансовой компании или микрокредитной компании (микрофинансовые компании вправе выдавать потребительские займы, сумма которых не превышает один миллион рублей, микрокредитные компании вправе выдавать займы до пятисот тысяч рублей);

- страховые компании;

- платежные агенты, страховые агенты;

- кредитные потребительские кооперативы;

- ломбарды и другие.

**Основные нарушения, с которыми сталкиваются потребители финансовых услуг**

**Кредитование:**

Ø навязывание ненужного кредита / займа при продаже товара или услуги;

Ø предоставление неполной информации о кредите – часть сведений «спрятана» в дальних разделах договора;

Ø скрытые комиссии, спрятанные в «тарифном плане»;

Ø займы, взятые посторонним на Ваше имя;

Ø «порча» кредитной истории: финансовая организация «забывает» сообщить в бюро кредитных историй о закрытом обязательстве;

Ø отказ в реструктуризации кредита на заявленных условиях;

Ø недобросовестные кредитные брокеры и псевдоброкеры, взимающие оплату без оказания услуг;

Ø псевдопомощники: обещают «исправление» кредитной истории, поиск «законного» способа не платить долги», но только выманивают деньги и усугубляют положение.

**Страхование:**

Ø включение в полисы условий, снижающих вероятность получения страхового возмещения;

Ø блокирование заключения договоров в электронном виде, если они невыгодны страховщику;

Ø невнесение агентом полиса в базу компании и присвоение денег страхователя;

Ø продажа накопительного инвестиционного страхования жизни под видом депозита;

Ø занижение суммы страховой выплаты.

**Инвестирование:**

Ø предложение сложных продуктов (структурные облигации, производные финансовые инструменты) без надлежащего разъяснения их сути и рисков;

Ø сложно структурированные тарифы, подталкивающие к избыточной торговой активности;

Ø некачественные консультации, в т.ч. данные роботом-советником («робоэдвайзинг);

Ø «автоследование» (автоматическое повторение сделок) за неумелым «инвестиционным гуру»;

Ø возможность кражи части денег или ценных бумаг в случае недобросовестности брокера или управляющего.

**Основные способы защиты прав потребителя при оказании финансовых услуг:**

**Претензионный порядок.**

Обращение в организацию, нарушившую права потребителя, с претензией. В претензии необходимо указать, какие именно допущены нарушения прав и заявить конкретное требование.

Способы вручения претензии:

- направление по почте с уведомлением о вручении и описью вложений,

- вручение лично в организации с проставлением на втором экземпляре претензии отметки о ее вручении и штампа организации либо подписи свидетеля, присутствовавшего при вручении, в случае уклонения представителя организации от получения.

Обязательный претензионный порядок устанавливается в законах.

Например, споры о выплатах по договору ОСАГО (п. 1 ст. 16.1, п. 3 ст. 19 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»).

В том случае, если предъявление претензии не является обязательным для потребителя, он имеет право обратиться непосредственно в суд с исковым заявлением.

**Обращение к финансовому уполномоченному**

При возникновении имущественного спора с финансовой организацией Федеральным законом РФ от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Федеральный закон) установлен особый порядок урегулирования споров граждан с финансовыми организациями по заключенным договорам.

Споры, касающиеся указанных договоров, до подачи иска в суд должны рассматриваться финансовым уполномоченным.

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) рассматривает обращения потребителей об удовлетворении требований имущественного характера в размере не более 500 тысяч рублей (а в отношении ОСАГО – независимо от суммы требования), а также, если с момента, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

При возникновении споров с финансовой организацией гражданин обязан до подачи заявления в суд обратиться к финансовому омбудсмену. При этом сначала он должен обратиться за урегулированием спора к финансовой организации. Если финансовая организация не удовлетворит претензию гражданина или не ответит в установленные сроки (30 календарных дней в случае письменного обращения или 15 рабочих дней при подаче заявления в электронном виде), потребитель вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный принимает и рассматривает обращения бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. Срок рассмотрения отсчитывается с даты подачи обращения и составляет 15 рабочих дней для самого потребителя финансовых услуг и 30 рабочих дней для лиц, которым уступлено право требования потребителя.

Таким образом, при невозможности урегулировании спора в досудебном претензионном порядке, Вам необходимо обратиться к финансовому уполномоченному при соблюдении вышеуказанных условий.

Обращение к финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

1. В электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного www. finombudsman.ru;

2. В письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г.Москва, Старомонетный пер., д.3, АНО «СОДФУ».

Требования к содержанию обращения установлены в ст.17 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а именно: к обращению должны быть приложены копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договоров с финансовой организацией и иных документов по существу Вашего требования.

Впоследствии, если будете не согласны с решением финансового уполномоченного, у Вас есть право обратиться в суд со своими требованиями к той организации, к которой имеете финансовые претензии.

 Потребитель имеет право обратиться с иском в суд в случае, если при оказании финансовых услуг допущены нарушения его прав (например, требовать возврат уплаченных за навязанные платные услуги денежных средств, отказ от договора страхования и другие) и организация отказывается в добровольном порядке их удовлетворить. Потребитель должен доказать те обстоятельства, на которые он ссылается в иске, например, представить в подтверждение доводов письменные документы, показания свидетелей и другое (ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ). В соответствии со ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ потребитель вправе требовать в суде привлечь к участию в деле органы государственной власти для дачи заключения по делу или самостоятельно обратиться в Управление Роспотребнадзора по Кировской области с соответствующим заявлением.

Например, Управление Роспотребнадзора по Кировской области имеет право вступать в дело для дачи заключения по спорам о ненадлежащем оказании потребителю финансовых услуг, а также обратиться в суд с иском в защиту прав конкретного потребителя, группы потребителей.

**Получение подробной консультации и правовой помощи**

**в сфере защиты прав потребителей**

**в Управлении Роспотребнадзора по Кировской области:**

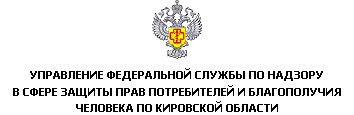
**- по телефону +7(8332) 40-67-24**

(с 10.00 до 12.00 час. кроме выходных и праздничных дней)

**- по телефону Единого консультационного центра**

**Роспотребнадзора (8 800 555 49 43).**

**сайт www.rpnkirov.ru**



**Защита прав потребителей финансовых услуг**



**Финансовая услуга -**  *банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, иная услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств потребителя (ст. 4 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»).*

**Мисселинг, или ввод клиента в заблуждение, —** *это нарушение одного из важнейших прав потребителя финансовых услуг — права на полную и достоверную информацию. Если раньше самое важное скрывалось за мелким шрифтом и в примечаниях, то сейчас просто остается за кадром при обсуждении.*