



**ЗАЩИТА ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ**

*Перечень
терминов и
определений*

Проект
«Содействие повышению уровня финансовой грамотности
населения и развитию финансового образования в Российской
Федерации»
подпроект № FEFLP/FGI-1-1-7
«Повышение финансовой грамотности населения»

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

*Перечень терминов и
определений*

Тематический блок
«Защита прав потребителей финансовых услуг»

Целевая аудитория: взрослое население
– активные и потенциальные потребители финансовых услуг

2017

Оглавление

<u>Перечень терминов и определений к тематическому блоку «Защита прав потребителей финансовых услуг»</u>	4
<u>Предметный указатель</u>	12
<u>Перечень визуальных и эмпирических элементов</u>	13

Перечень терминов и определений к тематическому блоку «Защита прав потребителей финансовых услуг»

В основу данного перечня положен принцип тематических аннотаций, предлагающих читателю краткие комментарии категорий и терминов, относящихся теме «Защиты прав потребителей финансовых услуг».

❖ А

<p>АСВ (Агентство по страхованию вкладов)</p>	<p>Российская государственная корпорация, созданная в январе 2004 года для обеспечения системы страхования вкладов</p> <p>Основная функция - страхование вкладов населения. Участие в системе страхования обязательно для всех банков, имеющих право на работу с частными вкладами, а вклады считаются застрахованными со дня включения банка в реестр банков - участников системы обязательного страхования вкладов.</p> <p>Страхованию подлежат все денежные средства во вкладах и на счетах физических лиц и предпринимателей без образования юридического лица в банках (включая дебетовые пластиковые карты), за исключением:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ средств на счетах адвокатов и нотариусов, если они открыты в связи с указанной деятельностью; ▪ вкладов на предъявителя; ▪ средств, переданных банкам в доверительное управление; ▪ вкладов в зарубежных филиалах российских банков. <p>Страхованию также не подлежат средства на металлических счетах, поскольку действующее законодательство относит к денежным средствам только российскую валюту и валюту иностранных государств, а не драгоценные металлы. Кроме того, страхованию не подлежат электронные денежные средства и денежные переводы, осуществляемые без открытия счёта.</p> <p>Телефон: 8-800-200-08-05 Сайт: www.asv.org.ru</p>
--	--

❖ Б

<p>ЦБ РФ (Центральный Банк Российской Федерации, в некоторых источниках употребляется как Банк России)</p>	<p>Занимается вопросами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ регулирования, контроля и надзора в банковской сфере; ▪ надзора в национальной платежной системе.
<p>Банк</p>	<p>Какие документы регулируют банковскую деятельность в Российской Федерации:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Закон о банках и банковской деятельности;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ гражданский кодекс Российской Федерации; ▪ закон о Центральном банке Российской Федерации (Банке России); ▪ закон 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; ▪ закон о несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций; ▪ закон об акционерных обществах; ▪ закон об ипотеке (залоге недвижимости); ▪ закон о валютном регулировании и валютном контроле,; ▪ закон о драгоценных металлах и драгоценных камнях и др. <p>Что чаще всего нарушают банки:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ запрет пакетирования различных финансовых услуг (Закон «О защите прав потребителя», ст. 16); ▪ запрет взимания комиссии за предоставление кредита (пункт 2 статьи 5 Закона «О банках и банковской деятельности»); ▪ запрет на взыскание банком неустойки за досрочное погашение кредита (статьи 315, 810 Гражданского Кодекса Российской Федерации); ▪ запрет включения банком в договор положений, дающих банку право одностороннего изменения условий кредитного договора (ст. 450 Гражданского кодекса Российской Федерации); ▪ запрет навязывания клиенту дополнительных платных услуг без согласия клиента в форме взимания платежей за обслуживание ссудного счета, открываемого заемщику в рамках исполнения кредитного договора (ст. 845 Гражданского Кодекса Российской Федерации, ст. 30 Закона «О банках и банковской деятельности»); ▪ запрет на включение в договор условий, нарушающих право потребителя выбрать суд (ст. 17 закона о защите прав потребителей); ▪ запрет на передачу взыскания просроченной задолженности коллекторским агентствам без согласия должника (ст. 338, 384, 388 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. 26 Закона «О банках и банковской деятельности», Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17).
<p>Банковская тайна</p>	<p>Юридический принцип, в соответствии с которым банки и иные кредитные организации защищают сведения о вкладах и счетах своих клиентов и корреспондентов, банковских операциях по счетам и сделках в интересах клиента, а также сведения клиентов, разглашение которых может нарушить право последних на неприкосновенность частной жизни.</p>
<p>Банкротство граждан</p>	<p>Физические лица в России могут объявлять себя банкротами при подтвержденной задолженности более 500 тыс. руб. и сроком более трёх месяцев. Для признания гражданина банкротом, судом назначается финансового управляющего. Применяются две основные процедуры: реструктуризация долгов или реализации имущества (аналог конкурсного производства). Признавать себя банкротом можно один раз в пять лет.</p>

❖ В

Выгодоприобретатель	Гражданин или юридическое лицо, в пользу которого заключен договор страхования и которое имеет право получить страховую выплату. Если выгодоприобретатель в договоре страхования жизни не указан, договор считается заключенным в пользу страхователя.
----------------------------	--

❖ Г

ГК РФ	Гражданский кодекс Российской Федерации
--------------	---

❖ Е

Европротокол (Европейский протокол)	Это возможность оформления всех бумаг, связанных с дорожно-транспортным происшествием, без участия инспекторов ГИБДД. Водители сами документально засвидетельствуют факт происшествия. Такой подход позволяет быстро освободить дорогу для проезда автотранспорта и сэкономить массу времени. С оформленными документами потерпевшая сторона может претендовать на выплату от страховщика. В нашей стране протокол подобного вида применяется достаточно редко.
--	---

❖ З

Зеленая карта	Международный договор (полис) страхования автогражданской ответственности, а также соглашение о взаимном признании странами-членами Соглашения страхового полиса по страхованию ответственности владельцев средств автотранспорта.
----------------------	--

❖ П

Период охлаждения	Период времени 5 (пять) рабочих дней с даты заключения Договора, в течение которого Страхователь - физическое лицо (далее - Страхователь) вправе отказаться от Договора и получить возврат уплаченной страховой премии, при условии, что на дату отказа от Договора не наступало событий, имеющих признаки страхового случая.
Подсудность	Распределение дел, подлежащих рассмотрению по первой инстанции, между судами - установление конкретного суда, который должен рассмотреть данное дело. Подсудность включает как компетентность, или власть, принадлежащую тому или другому суду постановить решение по делу, так и соответствующую этой власти обязанность заинтересованных лиц подчиняться данному компетентному суду. Договорная подсудность – это подсудность установленная договором, иными словами когда в договоре прописывается наименование суда в который стороны должны обращаться за разрешением споров.
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. Следовательно, потребителем не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд.

Права потребителей финансовых услуг	<p>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.</p> <p>Права на информацию и на возмещение ущерба детально реализованы в специальных законах и подзаконных актах по каждому виду услуг отдельно. Наилучшей международной практикой реализации права на информацию потребителя финансовых услуг стала практика предконтрактного раскрытия информации о поставщике финансовой услуги и о самой финансовой услуге, с детальным описанием ее стоимости, возможного изменения ее стоимости при различных условиях, рисках, связанных с ее получением, а также проведение беспристрастного предконтрактного консультирования потенциального клиента с учетом специфики финансовых возможностей и потребностей индивида.</p>
	<p>Право на безопасность. Статья 7 закона устанавливает право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) для здоровья, жизни и имущества потребителя. Относительно товаров и услуг право на безопасность реализуется посредством сертификации, установлении стандартов качества, норм и порядка предоставления конкретных товаров и услуг. 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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>Право на возмещение ущерба. Это право детально закреплено в законе «О защите прав потребителей». В первой главе (Общие положения) оно прописано в статьях 12 - 17, 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</p>

	<p>потребителя на отказ от исполнения договора об оказании услуг (выполнении работ).</p>
	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>Право на здоровую окружающую среду. Это право закреплено в Конституции Российской Федерации (ст. 42 - каждый имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением).</p>
	<p>Право на удовлетворение базовых потребностей. Право на удовлетворение базовых потребностей – это право иметь доступ к базовым, основным товарам и услугам (согласно трактовке Всемирной организации потребителей): адекватное питание, одежда, жилье, здравоохранение, образование, ЖКХ, водоснабжение и канализация.</p> <p>Это право потребителей реализуется с помощью широкого спектра законодательных актов, регулирующих предоставление названных выше базовых товаров и услуг.</p>



<p>Роспотребнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека)</p>	<p>Создано в 2004 году с целью обеспечения применения Закона «О защите прав потребителей». До 2004 года Закон применялся Министерством антимонопольной политики и поддержки предпринимательства РФ.</p> <p>Деятельность Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг преследует следующие цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ предоставление потребителям четкой и сравнимой информации о финансовых услугах; ▪ запрещение обманной или мошеннической практики в области финансовых услуг; ▪ обеспечение эффективного механизма разрешения споров между финансовыми организациями и населением; ▪ обеспечение доступа к просвещению потребителей относительно рисков и преимуществ использования розничных финансовых услуг. <p>Обладает правами:</p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ запрашивать и получать от госорганов и поставщиков финансовых услуг необходимые документы (в т. ч. для проведения административных расследований); ▪ выдавать поставщикам финансовых услуг предписания о прекращении (устранении) нарушений прав потребителей (обязательных требований); ▪ рассматривать дела об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей и принимать меры по их предотвращению; ▪ направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений; ▪ обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей (законных интересов неопределенного круга потребителей) и с заявлениями о ликвидации поставщика финансовых услуг. <p>горячая линия: 8-800-100-00-04 Сайт: http://rospotrebnadzor.ru С сайта учреждения можно отправить обращение, жалобу.</p>
Реструктуризация долга	Изменение сроков погашения кредитной задолженности, списание части долга



<p>Суды (общей юрисдикции и арбитражные)</p>	<p>Суды осуществляют свои полномочия в сфере защиты прав потребителей в случае, если не удалось добиться защиты прав в досудебном порядке.</p> <p>Деятельность Верховного суда Российской Федерации и Высшего Арбитражного суда Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг заключается в выпуске информационных писем, постановлений, обзоров и прочих документов, в которых содержится обобщенная судебная практика.</p> <p>Деятельность судов первой инстанции по защите прав потребителей финансовых услуг заключается в признании поставщика финансовых услуг виновным или невиновным и вынесении соответствующего решения (постановления, определения и т. п.).</p>
<p>Страховая сфера</p>	<p>Основные законы, регулирующие услуги страхования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ закон «Об организации страхового дела»; ▪ глава 48 Гражданского кодекса Российской Федерации; ▪ закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»; ▪ закон о государственной поддержке в сфере сельскохозяйственного страхования и о внесении изменений в Федеральный закон «О развитии сельского хозяйства»; ▪ закон об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном; ▪ закон об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ закон об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте.
Страховые услуги	<p>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):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ страхование; ▪ перестрахование.
Страхование вкладов	<p>Система, позволяющая частным вкладчикам – физическим лицами получить денежные средства при отзыве лицензии или банкротстве кредитной организации. Для этого банки уплачивают страховые взносы за привлекаемые вклады в специализированный фонд, откуда производятся выплаты в случае дефолта.</p>
Страховщик	<ul style="list-style-type: none"> ▪ юридическое лицо, имеющее разрешение (лицензию) на осуществление страхования жизни; ▪ страхователь; ▪ гражданин.
Сумма иска	<p>Это сумма основного требования, без учета штрафов, неустоек, убытков и государственной пошлины.</p>
Союз потребителей Российской Федерации	<p>Союз объединяет свыше 100 региональных организаций, куда могут обратиться граждане, сам СПРФ прием не ведет. Однако на сайте Союза есть активно функционирующий «живой» форум с более чем 150 тысячами зарегистрированных пользователей, на вопросы отвечают консультанты и юристы Союза. Особое внимание на сайте уделено разделу «Самозащита», с подробным руководством, какие документы заполнять, куда и как подавать, образцами исковых заявлений и т. д.</p> <p>Сайт: http://www.potrebitel.net</p>
Союз потребителей финансовых услуг	<p>Союз специализируется исключительно на финансовых рынках, консультации бесплатные. На сайте есть специальная форма, чтобы отправить заявление. Кроме того, в отдельных случаях юристы Союза будут бесплатно представлять ваши интересы в суде.</p> <p>Телефон: (495) 543-91-76 Сайт: http://www.finpotrebsouz.ru Электронная почта: info@finpotrebsouz.ru</p>



ФАС (Федеральная Антимонопольная Служба)	<p>Занимается:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ антимонопольным регулированием и защитой конкуренции в финансовой сфере; ▪ внесением предложений по изменению законодательства в сфере регулирования финансовых рынков, касающихся установления верхней и нижней границ тарифов на финансовые услуги, введения стандартов оказания таких услуг и прочее; ▪ государственным надзором за соблюдением законодательства о рекламе, в том числе функции обработки жалоб потребителей на
---	--

	<p>ущемление их прав в связи с недобросовестной рекламой в сфере финансовых услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ проведением проверок и подачей исков в суд в описанных случаях; ▪ проведением проверок поставщиков финансовых услуг в сфере нарушения антимонопольного законодательства и законодательства о рекламе. <p>Платежными терминалами ФАС займется в случае, если отдельный оператор нарушает конкуренцию или предоставляет ложные сведения в своих рекламных объявлениях. Однако, как указано на сайте Службы, к рассмотрению принимаются «заявления гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов».</p> <p>Телефоны Общественной приемной: 8(499) 7957653, 8(499) 2526865, с 9.00 до 18.00 (в пятницу до 16.45), с обеденным перерывом.</p> <p>Сайт: http://www.fas.gov.ru Электронная почта: delo@fas.gov.ru.</p>
Финансовая услуга	<p>Услуга, оказываемая организацией, связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств физических лиц и предоставлением защиты имущественных интересов посредством страхования.</p> <p>Примерами организаций, оказывающих финансовые услуги, являются банки, инвестиционные банки, страховые и лизинговые, брокерские компании и множество других компаний.</p>
Финансовый управляющий	<p>Гражданин Российской Федерации, являющийся членом одной из саморегулируемых организаций арбитражных управляющих. Деятельность финансового управляющего является для него частной практикой и связана с осуществлением им полномочий, которые в значительной степени носят публично-правовой характер.</p> <p>Участие финансового управляющего в деле о банкротстве гражданина обязательно. Финансовый управляющий назначается Арбитражным судом по делу о банкротстве гражданина (ст.2 Федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)»).</p> <p>Решения финансового управляющего являются обязательными и влекут правовые последствия для широкого круга лиц.</p>
Финансовый омбудсмен	<p>Общественный примиритель на финансовом рынке - орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами. Рассмотрение споров, консультации бесплатны. До подачи заявления омбудсмену клиент обязан направить жалобу в адрес банка.</p> <p>Телефоны: 8(495) 691-64-19, 8 (916) 226-41-48, 8(916)226-41-43 Сайт: www.arb.ru Электронная почта: finomb@arb.ru Форму заявления и рекомендации по составлению жалобы можно найти на сайте Ассоциации российских банков (www.arb.ru)</p>

Предметный указатель

А

АСВ · 3

Б

Банк · 3
Банковская тайна · 4
Банкротство граждан · 4

В

Выгодоприобретатель · 5

Г

ГК РФ · 5

Е

Европротокол (Европейский протокол) · 5

З

Зеленая карта · 5

И

Период охлаждения · 5
Подсудность · 5
Потребитель · 5
Права потребителей финансовых услуг · 6
Право быть услышанным · 7

Право на безопасность · 6
Право на возмещение ущерба · 6
Право на выбор · 6
Право на здоровую окружающую среду · 7
Право на информацию · 6
Право на потребительское образование · 7
Право на удовлетворение базовых потребностей · 7

Р

Реструктуризация долга · 8
Роспотребнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека) · 7

С

Союз потребителей Российской Федерации · 9
Союз потребителей финансовых услуг · 9
Страхование вкладов · 9
Страховая сфера · 8
Страховщик · 9
Страховые услуги · 9
Суды · 8
Сумма иска · 9

Ф

ФАС (Федеральная Антимонопольная Служба) · 9
Финансовая услуга · 10
Финансовый омбудсмен · 10
Финансовый управляющий · 10

Ц

ЦБ РФ · 3

Перечень визуальных и эмпирических элементов

Н

<http://rospotrebnadzor.ru> · 7
<http://www.fas.gov.ru> · 9
<http://www.finpotrebsouz.ru> · 9
<http://www.potrebitel.net> · 9

W

www.arb.ru · 10
www.asv.org.ru · 3

А

А · 3

Б

Б · 3

В

В · 5

Г

Г · 5

Е

Е · 5

З

З · 5

И

И · 5

Р

Р · 7

С

С · 8

Ф

Ф · 9