



ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Тема 9.

ФИНАНСОВАЯ УСЛУГА

ФИНАНСОВАЯ УСЛУГА – ЭТО УСЛУГА, СВЯЗАННАЯ С ПРИВЛЕЧЕНИЕМ И (ИЛИ) РАЗМЕЩЕНИЕМ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ, А ТАКЖЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ЗАЩИТЫ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОСРЕДСТВОМ СТРАХОВАНИЯ.





ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

- Банки
- Микрофинансовые организации
- Пенсионные инвестиционные фонды
- Инвестиционные фонды
- Страховые компании
- Брокерские компании и т.д.



ФИНАНСОВЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ УСЛУГИ

Банковские услуги – ряд финансовых услуг, право совершения которых принадлежит только банкам:

- кредитные операции (выдача ссуд (кредитов) клиентам и получение за это дохода банком)
- расчетно-кассовое обслуживание (открытие счетов, с которых осуществляются выплаты заработной платы, а также перечисление различных налогов и т.д.)
- денежные переводы



ФИНАНСОВЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ УСЛУГИ

2. **Инвестиционно-банковские услуги** – услуги посредничества между потребителем и фондовым рынком:

- депозитарные операции (клиентский вклад, на который зачисляются проценты, хранение ценных бумаг)
- финансовое консультирование
- оценка собственности



ФИНАНСОВЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ УСЛУГИ

3. Страховые услуги – услуги по защите имущественных интересов физических и юридических лиц:

- страхование
- перестрахование



ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

КОМПЛЕКС МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ
МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЕМ И СУБЪЕКТОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ИЗГОТОВИТЕЛЕМ, ИСПОЛНИТЕЛЕМ, ПРОДАВЦОМ).

////////////////////////////////////

Федеральный закон №2300-1 «О защите прав потребителя»





Потребитель

- **Потребитель** – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары/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.



Права потребителя

1. Право на информацию. (об изготовителе и, непосредственно, о товаре/услуге)

2. Право на безопасность. (на безопасность товара/услуги для здоровья, жизни и имущества потребителя; для финансовых услуг безопасность обеспечивается закреплением в законах основных принципов предоставления финансовых услуг)

3. Право на свободный выбор товаров/услуг.

4. Право быть услышанным. (право на свободу слова, убеждения и их выражение)

5. Право на возмещение ущерба. (ущерб должен быть возмещен потребителю в полном объеме в случае предоставления ненадлежащей информации о товаре/услуге, в случае наличия недостатков, недействительных условий договора и др.)

6. Право на потребительское образование. (право людей на просвещение в области защиты прав потребителей)

7. Право на удовлетворение базовых потребностей. (право иметь доступ к основным товарам и услугам: питание, одежда, жилье, здравоохранение и др.; это право потребителей реализуется с помощью широкого спектра законодательных актов)

8. Право на здоровую окружающую среду. (право закреплено в Конституции РФ (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)



ПОМОЩЬ ПОСТРАДАВШЕМУ ПОТРЕБИТЕЛЮ ГОТОВЫ ОКАЗАТЬ

Адвокат (юрист)

- разъяснит права, даст совет, поможет составить документы, может защитить в суде

Общество потребителей

- можно получить консультацию юриста, защиту в суде, независимую экспертизу

Финансовый омбудсмен



ПОМОЩЬ ПОСТРАДАВШЕМУ ПОТРЕБИТЕЛЮ ГОТОВЫ ОКАЗАТЬ

Отдел защиты прав потребителей в местной администрации

- можно получить совет, помогут составить исковое заявление в суд и др.

Суд

- можно добиться полного возмещения убытков, морального вреда



ПОМОЩЬ ПОСТРАДАВШЕМУ ПОТРЕБИТЕЛЮ ГОТОВЫ ОКАЗАТЬ

Роспотребнадзор

- получает от госорганов и поставщиков финансовых услуг необходимые документы
- рассматривает дела об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей
- обращается в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и с заявлениями о ликвидации поставщика финансовых услуг



ПОМОЩЬ ПОСТРАДАВШЕМУ ПОТРЕБИТЕЛЮ ГОТОВЫ ОКАЗАТЬ

Союз потребителей финансовых услуг

- сайт: <http://www.finpotrebsouz.ru>
- союз специализируется исключительно на финансовых рынках, консультации бесплатные; на сайте можно составить заявление

Самостоятельно

- можно договориться о возмещении ущерба с виновным, не обращаясь в суд и т.д.