



*секция
«Повышение финансовой грамотности
пенсионеров»*

О защите прав потребителей финансовых услуг

от Уполномоченной по правам человека в Республике Беларусь



Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Финансовая грамотность - это возможность принимать обоснованные решения относительно управления собственными финансовыми средствами.



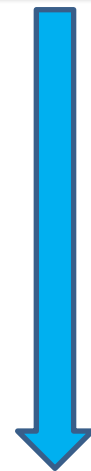
Финансовое образование – это процесс, благодаря которому потребители финансовых услуг получают возможность повысить общее представление и уровень знаний о финансовых продуктах, а также сформировать навыки управления личными финансами, укрепить уверенность в своих силах, научиться оценивать риски и свои возможности, делать обоснованный выбор.



Организационная структура Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в части реализации функции защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг



Территориальные отделы
Управления



Консультационные центры и
пункты для потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
Кемеровской области»



Полномочия Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг



Контрольно-надзорные мероприятия

- Проверки
- Административные расследования



Судебная защита

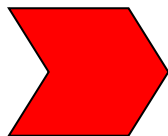
- Иски в защиту потребителей
- Заключение по делу



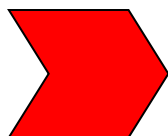
Типичные нарушения в сфере оказания финансовых услуг



Навязывание дополнительных услуг при оформлении кредитного договора



Включение в договор условий, не соответствующих нормам законодательства в сфере защиты прав потребителей



Не предоставление необходимой и достоверной информации о финансовой услуге, препятствующее ее правильному выбору



Понятие финансовой услуги, используемой в постановлении от 28.06.2012 № 17 Пленума Верховного суда Российской Федерации «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»

Под услугой следует понимать действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора;

Под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.).



Основные факторы рационального потребительского поведения в процессе кредитования



- грамотный выбор кредитной организации
- ознакомление с условиями кредитования
- выбор оптимального продукта
- предотвращение рисков мошенничества



Рекомендации потребителю финансовых услуг

**Взвешенно и осознанно
подходить
к решению о получении кредита**

**Помнить, что, заключая договор, у гражданина
возникают обязательства по своевременному
погашению
заемных средств, а также по уплате процентов за
пользование чужими денежными средствами**

Убедиться, что кредитная организация имеет лицензию

**Сравнить несколько финансовых
предложений по основным
параметрам
(суммы, сроки, штрафы/пени, др.)**

**Внимательно прочитать кредитный
договор**

**Если не нуждаетесь в
дополнительных
услугах, отказаться от них**



Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей

<http://zpp.rosпотребнадзор.ru/>

The screenshot shows the website interface. At the top, there is a navigation bar with the site name and a search bar. Below this is a main header with the site logo and name. A sidebar on the left contains a list of menu items. The main content area features a 'Справочник потребителя' section with a keyboard image and a 'Новости' section with three news items. A search bar is located at the bottom of the sidebar.

Главная - Роспотребнадзор

Не защищено | zpp.rosпотребнадзор.ru

Роспотребнадзор

Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей

- Справочник потребителя
- Советы по здоровому питанию
- Нормативные правовые акты
- Информационно-аналитические материалы
- Органы и организации в сфере защиты прав потребителей
- Результаты проверок
- Продукция, не соответствующая обязательным требованиям
- Судебная практика
- Новости
- Для сотрудников

Поиск

Версия для слабовидящих

Виртуальная приемная

Справочник потребителя

Данный раздел содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрения типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ).

Новости

Федеральные Региональные

[О Всероссийской «горячей линии» по вопросам организации дополнительного питания в школах через автоматы по выдаче пищевых продуктов \(вендинговые аппараты\)](#)

Продолжает работу Всероссийская «горячая линия» Роспотребнадзора по вопросам организации дополнительного питания в школах через автоматы по выдаче пищевых продуктов (вендинговые аппараты).
25 февраля 2019 г.

[О продукции, не соответствующей обязательным требованиям](#)

С целью обеспечения безопасности продукции на полках российских магазинов, Роспотребнадзор на ежедневной основе проводит планомерную работу по выявлению различных видов товаров, не соответствующих обязательным требованиям. Данные об этих товарах вносятся на государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей.
22 февраля 2019 г.

[О Всероссийской «горячей линии» по вопросам организации дополнительного питания в школах через автоматы по выдаче пищевых продуктов \(вендинговые аппараты\)](#)

Роспотребнадзор проводит Всероссийскую «горячую линию» по вопросам организации дополнительного питания в школах через автоматы по выдаче пищевых продуктов (вендинговые аппараты).
19 февраля 2019 г.

Смотреть все новости

zpp.rosпотребнадзор.ru/handbook/torg/memos





Полезная информация (памятки, видео ролики, буклеты и другое)

<https://хочумогузнаю.рф>
<https://vashifinancy.ru>

ХочуМогуЗнаю

О САЙТЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ ПРАВО И ФАКТЫ КУДА ОБРАЩАТЬСЯ ИНТЕРАКТИВ ШКОЛЬНИКАМ

Финансовые услуги стали рутиной: банковские карты, вклады, кредиты, автострахование, платежные терминалы, добровольные пенсионные накопления. Как защитить свои права и не оказаться в долгах?

ОТВЕТЫ ВЫ НАЙДЕТЕ ЗДЕСЬ!

13:40
26.02.2019



Виртуальная справочная система для потребителей

<http://help.rosпотребнадзор.ru>

← → ↻ 🏠 ⚠ Не защищено | help.rosпотребнадзор.ru



Справочная система Роспотребнадзора для потребителей

☰ МЕНЮ ▾



На главную
страницу

Выберите сферу, которой касается Ваш вопрос



Торговля



Туризм



Финансовая грамотность



ЖКХ



Памятки по различным
темам



Банкротство



Потребители в целях защиты своих прав могут обратиться

Для получения консультаций и правовой помощи

в подготовке претензий и исковых заявлений – Консультационные центры и пункты ФБУЗ «Центр гигиены эпидемиологии Кемеровской области»
(тел: **64-67-81, 64-67-82, 8-951-581-32-79**).

В МФЦ ряда городов области осуществляется консультирование потребителей. Дополнительная информация размещена на главной странице официального сайта Управления <http://www.42.rospotrebnadzor.ru/>.

По телефону «горячей линии»

Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области **8-800-700-03-09**.

В Общественной приемной Управления – тел. **8 (384-2) 36-96-88**

(режим: в рабочие дни с 8.00 до 17.00,

в пятницу с 8.00 до 16.00,

перерыв с 12.30 до 13.30 час.



Спасибо за внимание!
