

Что такое финансовые услуги и как чаще всего нарушаются права потребителей финансовых услуг?

Финансовые услуги – это услуги финансового посредничества, кредита, то есть услуги, в которых деньги являются объектом, а не средством. Примерами организаций, оказывающих финансовые услуги, являются банки, инвестиционные банки, страховые и лизинговые, брокерские компании и множество других компаний.

Финансовые услуги подразделяются на:

1. Банковские услуги – ряд финансовых услуг, право совершения которых принадлежит только банкам. К этим услугам относятся:
 - Привлечение денежных средств во вклады;
 - Расчётно-кассовое обслуживание.
2. Существуют финансовые услуги, которые предоставляются не только банками:
 - Кредитование (включая жилищное кредитование или ипотеку);
 - Денежные переводы.
3. Кроме того, существуют инвестиционно - банковские услуги – в общем смысле услуги посредничества между потребителем и фондовым рынком:
 - Депозитарные услуги;
 - Финансовое консультирование;
 - Оценка собственности.
4. К финансовым услугам относятся и страховые услуги – 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):
 - Страхование;
 - Перестрахование.

Рынок финансовых услуг гораздо шире, однако именно данные услуги можно отнести к потребительским – подпадающими под действие законодательства о защите прав потребителей.

Согласно действующему законодательству в сфере финансовых услуг потребитель имеет право на получение полной и достоверной информации даже до заключения договора банковских услуг. В случае использования банковской терминологии кредитная организация дает соответствующие пояснения к ней, для того, чтобы информация была понятна лицам, не имеющим специальных познаний в этой области.

К информации, в частности при потребительском кредитовании, относится:

1. наименование кредитной организации, регистрационный номер, место нахождения, контактные данные;
2. минимальный (максимальный) срок потребительского кредита;
3. минимальная (максимальная) сумма потребительского кредита (лимит кредитования), а также валюта потребительского кредита;
4. расходы потребителя по получаемому кредиту;
5. информация по расчету суммы процентов и о дополнительных расходах по кредиту, порядок и периодичность начисления процентов;
6. график платежей по потребительскому кредиту;
7. примерный перечень документов, необходимых для оценки платежеспособности потребителя;

8. порядок и сроки рассмотрения заявления о предоставлении потребительского кредита;
9. условия досрочного погашения кредита;
10. другие условия, выполнение которых необходимо для предоставления потребительского кредита;
11. имеющиеся ограничения для получения потребительского кредита;
12. информация о способах погашения задолженности по потребительскому кредиту.

Осуществление банковской деятельности и банковских операций производится только при наличии государственной регистрации и на основании лицензии, выдаваемой Банком России, которая в соответствии с законодательством о защите прав потребителей должна быть доведена до потребителя в наглядной и доступной форме.

Нарушение прав потребителей финансовых услуг очень разнообразно. Это и сокрытие важной части информации, и введение в заблуждение, и сокрытие комиссий или сознательное их замалчивание и т.д.

Вот основные из них:

- отсутствие необходимой достоверной информации при заключении кредитного договора (размер кредита, полная сумма, подлежащая выплате, график погашения);
- незаконность взимания банком дополнительных платежей;
- в договорных условиях потребителю не предоставлена возможность запрета уступки кредитором прав третьим лицам;
- в договорных условиях имеются нарушения законодательства о персональных данных;
- изменение банком процентной ставки в сторону увеличения после заключения договора при отсутствии согласия заёмщика;
- навязывание банком потребителю условий договора подсудности будущих споров;
- в договорных условиях содержится право кредитора (банка) списать определённую сумму с любого счета заёмщика в безакцептном (беспорном) порядке;
- навязывание услуг по страхованию жизни и здоровья;
- взимание банком страховой премии в рамках программы коллективного страхования;
- взимание штрафов за досрочное погашение кредитов.

Рекомендуем быть очень внимательными к условиям договора, заключаемого с банками, занимающимися предоставлением услуг в сфере потребительского кредитования, не подписывать договоры, не читая, все непонятные условия договора выяснять у представителя кредитной организации до подписания договора.