4**. Защита прав потребителей финансовых услуг / продуктов**

**Защита** **прав потребителей** – это действия, направленные на регулирование отношений между продавцами, изготовителями, исполнителями и покупателями.

Страхуя свой автомобиль, взяв кредит в банке, совершая оплату с использованием банковской карте через Интернет или разместив деньги на депозите, вы пользуетесь финансовыми услугами, являетесь их потребителем.

**Права Вкладчика**

Независимо от характера заключенного с банком договора, вкладчик имеет право получить свой вклад обратно по первому требованию. Вклад может быть унаследован по закону или по завещанию (завещательного распоряжения) вкладчика или. Все вклады физических лиц в банках подлежат обязательному страхованию в государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов». Для того чтобы под полную защиту попали ваши накопления свыше 1 400 тыс. рублей, их целесообразно разместить в разных банках.

**Права Заемщика**

Основные нарушения:

* Непредоставление банком информации о стоимости кредита
* Навязывание банком такой услуги, как страхование жизни и здоровья заемщика.
* Нарушение права заемщика отказаться от получения кредита в течение 14 календарных дней с даты его получения.
* Взимание платы за выдачу справок о состоянии задолженности по кредиту перед банком.
* Возложение на заемщика обязанности оплатить расходы по погашению записи о законной ипотеке.

**Права Страхователя.** Самым распространенным случаем нарушений прав страхователя со стороны страховой компании является занижение выплаты или отказ в выплате страхового возмещения.

Если услуга оказана некачественно, вас ввели в заблуждение на этапе предложения и продажи или отказываются принимать претензии в процессе использования финансового продукта, – вы как потребитель можете защитить свои права.

Чтобы избежать нарушения ваших прав еще на этапе заключения договора, внимательно читайте все документы и откажитесь от услуги в данном банке (или другой финансовой компании), если условия кажутся вам сомнительными.

При нарушении ваших прав потребителя финансовых услуг, прежде чем подавать в суд, попробуйте урегулировать конфликт в досудебном порядке. Для этого вы можете:

* самостоятельно разъяснить свои законные требования и представить в финансовую организацию письменную претензию
* обратиться в следующие организации:
  + Роспортебнадзор (для представления ваших интересов в суде)
  + Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг (для предъявления требований об устранении нарушений)
  + Союз защиты прав потребителей финансовых услуг (для оказания юридической консультации)

Но можно сразу обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований к поставщику услуги. В судебном порядке вы сможете защитить свои права в суде с помощью юриста (адвоката), который поможет составить исковое заявление и добиться полного возмещения убытков и морального вреда:

* четко сформулировать претензию и выдвинуть адекватные требования к ответчику (не завышая и не занижая);
* кратко и четко сформулировать суть дела и свои претензии. Все исковые требования должны быть обоснованы;
* предоставить необходимые документы, а также доказательства своей правоты.

Какие именно документы необходимо приложить к исковому заявлению в каждом конкретном случае, а также как оформить само заявление, на какие законы сослаться при обосновании своих претензий к ответчику и какие доказательства предоставить – это все профессиональные обязанности вашего адвоката.

Но прежде чем обращаться в суд, оцените необходимость этого шага. Если судебные издержки будут больше предполагаемого возмещения ущерба, а также если ваша правота сомнительна с точки зрения законодательства или доказательная база недостаточна и дело окажется заведомо проигрышным, подавать исковое заявление и ввязываться в судебное разбирательство – это пустая трата времени, нервов и денег.

Cтатья подготовлена в рамках Всероссийской недели сбережении 2017, которая проходит в рамках Проекта Министерства финансов Российской Федерации «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Узнайте больше на портале ваши[финансы.рф](http://xn--80appbun8c.xn--p1ai/).