

СТРАТЕГИЯ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ
В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА 2017-2023 ГОДЫ



ФИНАНСОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
Российской Федерации



Тема 9.1. Защита прав потребителей финансовых услуг

В одной из советских комедий «За витриной универмага» звучат слова: «Когда вы появитесь на свет, никому еще не известно, кем вы станете в будущем – врачом, музыкантом или ученым, но одно можно сказать точно – покупателем вы уже стали и останетесь ими на всю жизнь».

То есть особенность потребительских правоотношений в том, что эти отношения возникают, изменяются и прекращаются и так множество раз с разными товарами и услугами, то есть сопровождают нас всю жизнь. Сейчас часто используют выражение «общество потребления», потому что потребление стало образом жизни современного человека.

Хотя, когда знаменитый французский философ и культуролог Жан Бодрийяр написал свой социально-философский труд в 1970 году, который назвал «Общество потребления», он рассматривал его как многостороннее и сложное явление.

Итак, **потребительские правоотношения** порождаются абсолютно разными сферами жизни человека, они связаны с приобретением разных товаров, выполнением разнообразных работ и оказанием множества услуг, в том числе и финансовых услуг, о которых у нас с вами сегодня пойдет речь. И как любые правоотношения потребительские правоотношения предполагают правовое регулирование, и таким специальным законом в Российской Федерации является **Закон «О защите прав потребителей»**.

Этот закон раскрывает важнейшее понятие о том, кого можно считать потребителем по российскому законодательству. Так, согласно **преамбуле** Закона «О защите прав потребителей», можно выделить определенные **признаки потребителя** как участника отношений в области защиты прав потребителей:

- это физическое лицо – гражданин;
- контрагентом потребителя является продавец (изготовитель, исполнитель, импортер, владелец агрегаторов информации о товарах и услугах);

- наличие намерения приобрести (заказать) товар, работу или услугу, осуществление данного намерения или использование товара (работы, услуги);
- цель заказа (приобретения, использования) товаров (работ, услуг) – исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Потребитель – это 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 (абз. 3 преамбулы Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

И как любые правоотношения, потребительские правоотношения предполагают правовое регулирование, то есть конкретизацию прав и обязанностей сторон, защиту нарушенных прав, и подтверждением того, что все эти вопросы крайне важны для общества, для нас с вами, является статистика. Сегодня судебные дела, связанные с защитой прав потребителей, составляют до 20% всех рассматриваемых в судах гражданских дел¹.

Ну и безусловно одними из сложных потребительских правоотношений можно считать финансовые. Так, под финансовой услугой понимается любая услуга финансового характера, предоставляемая поставщиком финансовых услуг.

Финансовая услуга – это услуга, оказываемая организацией, связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств физических лиц и предоставлением защиты имущественных интересов посредством страхования. Примерами организаций, оказывающих финансовые услуги, являются банки, инвестиционные банки, страховые и лизинговые, брокерские компании и множество других компаний.

¹ Из предисловия к Практикума «Потребительское право», авторы А.С. Кусков, И.С. Иванов, М., Юрайт, 2021. С. 7

Финансовые услуги определяются по двум **признакам**:

1. Привлечение и размещение чужих денежных средств.
2. Участие такого субъекта как финансовая организация.

Финансовые услуги могут быть разными, но в любом случае они остаются услугами, следовательно права потребителей финансовых услуг, как и всех других, регулируются законом о защите прав потребителей.

Финансовые потребительские (подпадающие под действие законодательства о защите прав потребителей) **услуги подразделяются на:**

Банковские услуги – ряд финансовых услуг, право совершения которых принадлежит только банкам. К этим услугам относятся:

- привлечение денежных средств во вклады;
- расчётно-кассовое обслуживание.

Финансовые услуги, которые предоставляются не только банками:

- кредитование (включая жилищное кредитование или ипотеку);
- денежные переводы.

Инвестиционно-банковские услуги – в общем смысле услуги посредничества между потребителем и фондовым рынком:

- депозитарные услуги;
- финансовое консультирование;
- оценка собственности.

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.

За последние 40 лет мировые финансы стали более сложными и рискованными. Финансовый сектор генерирует сбережения, которые в свою очередь преобразуются в инвестиции в реальный сектор экономики, что должно способствовать развитию страны и борьбе с бедностью.

Интересны результаты исследования ООН².

В странах с хорошо развитыми финансовыми секторами, где кредитование частных лиц составляет большую часть ВВП, рост экономики увеличивает благосостояние бедных, а в странах с тем же уровнем экономического роста, но с меньшей долей кредитования частных лиц в ВВП бедные остаются бедными.

Для того, чтобы сделать выводы по теме «Права потребителей финансовых услуг» рассмотрим, что изменилось в финансовой сфере и почему в последние годы стали остро актуальными вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг?

Прежде всего, произошла большая вовлеченность обычных граждан в финансовую сферу. Если в начале прошлого века самыми распространенными финансовыми услугами для населения были банковские вклады, и в меньшей степени – кредиты и страховые продукты, то на настоящий момент граждане активно приобретают инвестиционные продукты, которые позволяют сохранить и приумножить накопления, новые страховые продукты, берут ипотечные кредиты и т.д.

То есть обычное население страны сегодня представляет собой большую и влиятельную группу клиентов финансовых организаций, а значит, от действия населения зачастую зависит благосостояние как конкретной финансовой организации, так и финансовой системы в целом.

Сегодня решения по управлению своими финансами гражданам приходится принимать в непростых ситуациях, когда они не в состоянии оценить риски, связанные с конкретной финансовой услугой.

² http://www.uncdf.org/english/microfinance/pubs/bluebook/pub/Building_Inclusive_Financial_Sectors_The_Blue_Book.pdf

Как правило, финансовая услуга предоставляется в течение длительного периода, и обычный потребитель не может оценить в момент заключения договора, насколько эта финансовая организация устойчива сегодня, и тем более перспективы финансовой устойчивости в будущем, даже имея полную информацию о ней.

То есть, имея информацию о текущем состоянии финансовых рынков, мы с вами не можем предсказать, как будут развиваться события, сохранятся ли сделанные нами вложения, будут ли такие вложения приносить доход или нет. К слову, риски на финансовых рынках плохо контролируются даже профессионалами.

Необходимость подобных курсов для повышения финансовой грамотности населения заключается еще и в том, что потеря вложений обычного среднестатистического гражданина зачастую означает потерю им средств к существованию сейчас или в будущем.

Еще один важный момент заключается в том, что граждане, то есть мы с вами, можем взаимодействовать с финансовыми организациями только на условиях этих организаций, а значит, финансовые организации более сильная сторона и может навязывать выработанные ими условия сделок, то есть даже в стандартных условиях договора уже заложен риск для потребителя.

Самым действенным решением в этой проблеме может быть надлежащее правовое регулирование. Так законодательство многих стран предписывает финансовым организациям **определенные обязанности, которые являются правами потребителей.**

Чем выше уровень доверия в обществе, тем больше финансовых услуг потребляет население. Доверие возможно только в случае если население прозрачно понимает, кто предоставляет финансовую услугу, что включается в эту услугу, какие права и обязанности вытекают из данной услуги и какова ответственность сторон в случае ненадлежащего исполнения обязанностей сторонами.

Рассмотрим права потребителя финансовых услуг исходя из тех проблем, с которыми потребитель чаще всего сталкиваются.

Недостаток информации о свойствах финансовых продуктов.

Право потребителя на информацию

Все вариации **мисселинга** (с англ. неправильная продажа). Под этим красивым термином сегодня скрывается одна из главных проблем рынка предоставления финансовых услуг. Суть мисселинга в намеренном введении в заблуждение потребителя и продаже ему не того товара или не той услуги, за которыми человек обратился.

Например, обычная история, когда пенсионер Василий Николаевич пришел в банк положить деньги на депозит, а вышел оттуда обладателем полиса инвестиционного страхования жизни. И о том, что это совсем не вклад пенсионер узнает через полгода, когда захочет получить деньги, но не сможет получить даже полную сумму внесенных денег. Он рассчитывал на заранее известный процент, на защиту банковского вклада государством, но получил другой продукт.

Подобная история может произойти в любой финансовой организации, но статистика жалоб в Центральный банк указывает на то, что наиболее часто мисселинг происходит в банках. Человек приходит в банк с изначальным запасом доверия и к советам менеджеров относится менее критично.

Внимательно читайте договор, в среднем это 10-30 страниц³.

На что следует обратить внимание?

Это **основные параметры услуги**:

- Содержание услуги.
- С кем заключается договор (с самим банком или другой организацией?)
- На какой срок заключается договор
- Сумма и сроки всех платежей, которые должны сделать вы и которые будут сделаны финансовой организацией в вашу пользу (в т.ч. за дополнительные/связанные услуги).

³ <https://blagovarcbs.ru/7105/news/2019/>

- Обязательства сторон по договору.
- Штрафы и пени за невыполнение обязательств.
- Риски, вероятности выигрышей и потерь.
- Возможность досрочного прекращения сделки и связанные с этим потери.
- Детальная процедура оказания услуги (от заявки до закрытия договора).

Рекомендации для реализации данного права:

задавайте уточняющие вопросы

О чем следует помнить:

- Вы не обязаны понимать все сразу
- Вы не обязаны действовать быстро.
- Вы должны четко понимать суть и основные детали вашей сделки.

Право на раскрытие информации об условиях договора до момента его заключения

На что следует обратить внимание?

Договор – это письменное свидетельство о решениях, которые вы приняли. Но часто финансовая услуга оформляется несколькими документами.

Документы на финансовые услуги оформляются с использованием унифицированных шаблонов-бланков, в которых принимаются разные шрифты. Внимательными нужно быть к тексту любого шрифта.

Особое внимание обращайте на мелкий шрифт в документах

Рекомендации для реализации данного права:

Если предлагают подписать сразу несколько документов, не спешите, прочитайте каждый документ.

О чем следует помнить?

Убедитесь, что вы согласны со всем содержанием каждого документа, прежде чем подписывать.

Если часть документа, который предлагает вам финансовая организация, напечатана мелким шрифтом, ее надо прочитать с особым вниманием.

Скорее всего, именно там могут содержаться условия, незнание которых может привести к проблемам.

Право выбора финансовой организации

На что следует обратить внимание?

Финансовые организации конкурируют между собой и привлекают клиентов посредством предложения более выгодных условий, чем у других.

Рекомендации для реализации данного права:

Если вам нужна финансовая услуга, рассмотрите несколько организаций, сравните несколько финансовых предложений по основным параметрам (суммы, сроки, штрафы/пени и пр.), уточните сопутствующие затраты в более выгодных позициях и выберите наиболее выгодное для вас.

О чем следует помнить?

Если вы выслушаете нескольких конкурентов, как они хвалят свои услуги и критикуют чужие, вам будет легче судить об этих услугах самостоятельно.

А если одна организация предлагает вам два разных варианта, и при этом один из них кажется во всех отношениях более выгодным, чем другой, это значит, что вы что-то упустили из вида.

Безопасность финансового продукта

Отсутствие возможности сделать осознанный выбор финансового продукта или его параметров.

Низкое качество коммуникации и обслуживания.

Расширение спектра проблем может быть связано с дистанционным предоставлением финансовых услуг.

Право отказа от дополнительных услуг

На что следует обратить внимание?

Часто в комплекте с основной услугой финансовые организации предлагают несколько дополнительных.

Рекомендации для реализации данного права:

Будьте внимательны и рассматривайте каждую услугу отдельно, подумайте, нужна ли она вам.

О чем следует помнить?

Финансовые организации не имеют права отказывать вам в основной услуге, если вы не хотите приобретать дополнительную. НО в некоторых ситуациях отказ от дополнительной услуги может привести к тому, что основная услуга станет для вас менее выгодной (дороже).

Храните копии всех документов.

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
Российской Федерации



© Финансовый университет при Правительстве РФ, 2021