



# ОЛИМПИАДНЫЙ ПРАКТИКУМ ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ



# ТЕМА 11.1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



ИГСУ



мои финансы

# ПОТРЕБИТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ИХ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

## ПРИМЕР ЗАДАНИЯ



### Прочитайте описание ситуации:

Мария заключила договор страхования квартиры с компанией ООО «АДС» 15 сентября 2023 года на 1 год. Договор вступал в силу с 1 октября 2023 года. Страховая сумма составила – 3 млн. рублей. Страховая премия - 10 000 рублей.

Через неделю Мария решила отказаться от этой страховки и купить другую (нашла более надежного страховщика с высоким рейтингом). Однако сотрудник страховой компании ответил ей отказом, сославшись, что договор уже подписан и ничего поменять нельзя.

В какой последовательности необходимо действовать Марии для грамотной защиты своих прав потребителя финансовых услуг?

### Установите последовательность:

1. Подготовить письменную претензию в двух экземплярах и подать ее в компанию ООО «АДС».
2. Обратиться лично к старшему менеджеру компании с жалобой, пытаясь урегулировать вопрос напрямую с ООО «АДС».
3. Обратиться с исковым заявлением на компанию ООО «АДС» в районный суд.
4. Нужно внимательно прочитать договор, в котором есть положение о том, что договор может быть расторгнут как до начала его действия, так и после, с учетом понесенных расходов страховщиком.
5. Подать жалобу на ООО «АДС» в Роспотребнадзор.

**В ответе укажите цифры в правильной последовательности.**



## ЧТО ВАЖНО ДЛЯ РЕШЕНИЯ?

### Прочитайте описание ситуации:

Мария заключила **договор** страхования квартиры с компанией ООО «АДС» 15 сентября 2023 года на 1 год. Договор вступал в силу с 1 октября 2023 года. Страховая сумма составила – 3 млн. рублей. Страховая премия - 10 000 рублей.

Через неделю Мария решила **отказаться** от этой страховки и купить другую (нашла более надежного страховщика с высоким рейтингом). Однако сотрудник страховой компании ответил ей отказом, сославшись, что договор уже подписан и ничего поменять нельзя.

В какой **последовательности** необходимо действовать Марии для грамотной защиты своих прав **потребителя финансовых услуг**?

### Установите последовательность:

1. Подготовить **письменную претензию** в двух экземплярах и подать ее в компанию ООО «АДС».
2. Обратиться лично к старшему менеджеру компании с жалобой, пытаясь урегулировать вопрос напрямую с ООО «АДС».
3. Обратиться с исковым заявлением на компанию ООО «АДС» в районный суд.
4. Нужно внимательно прочитать договор, в котором есть положение о том, что договор может быть расторгнут как до начала его действия, так и после, с учетом понесенных расходов страховщиком.
5. Подать жалобу на ООО «АДС» в **Роспотребнадзор**.

Договор

Права

Алгоритм действий  
при нарушении  
прав

Финансовые услуги

Потребитель

Претензия

Организации,  
защищающие права

В ответе укажите цифры в правильной последовательности.

# ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ: ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

- 
- Финансовые услуги
  - Права потребителя
  - Финансовый омбудсмен
  - Организации, защищающие права потребителей финансовых услуг
  - Обращение за консультацией в уполномоченную организацию
  - Владение алгоритмом действий при нарушении прав
  - Потребитель
  - Оценка последствий неисполнения обязанностей как поставщиком, так и пользователем финансовых услуг
  - Чтение финансовых договоров и проверка значения неясных слов или терминов, прежде чем принимать решение об их подписании
  - Мотивация на использование своих прав и исполнение своих обязанностей
  - Готовность потратить время на прочтение и понимание любого подписываемого документа, особенно финансового
  - Проявление активности в отстаивании своих прав потребителя



# ПОЧЕМУ НЕОБХОДИМО ЗАЩИЩАТЬ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ?

Производитель



Продавец



Покупатель



Асимметрия информации о товаре или услуге

## Потребитель

- 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

## Финансовая услуга

- услуга, оказываемая физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав

- Банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц

## Потребитель финансовых услуг – физическое лицо:

- С которым или в пользу которого был заключен договор с финансовой организацией в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- Которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.





## ЗАЩИТА ПРАВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Закон РФ «О защите прав потребителей»

Федеральный закон РФ «О рекламе»

Федеральный закон РФ «О конкуренции»

### Специализированные законы

Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)»

Федеральный закон «Об ипотеке (залоге недвижимости)»

Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»

Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»

Другие специализированные законы



## Право потребителя на информацию

На основании этой информации вы должны получить точное представление о поставщике услуги и ее содержании.

Например, лицензия, договор, правила и т.д.

**! Misinforming**



## Право на услугу надлежащего качество и в срок

Работа (услуга) выполнена с недостатками или не в срок – потребитель имеет право предъявить исполнителю свои требования.

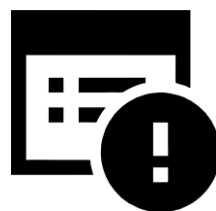
Например, невыплата в срок денег по вкладу банком, невыплата страховой компанией возмещения при наступлении страхового случая и т.д.



## Право потребителя на выбор

Возможность приобрести любую услугу по отдельности, а также право отказаться от приобретения того, что вам не нужно.

Например, вместе с оформлением кредита вас заставляют приобрести страховку, или открытие вклада обусловлено покупкой услуг по пользованию пластиковой картой и т.д.



## Право на возмещение ущерба

- Неустойка
- Компенсация
- Моральный вред
- Штраф в размере 50% от суммы иска



## Право на отказ от исполнения договора

Потребитель имеет право в любой момент отказаться от оказываемой ему услуги. И в этом случае компания обязана выплатить ему все внесенные средства за вычетом уже реально израсходованных на выполнение предмета договора.

Например, досрочное погашение банковского кредита



## Право на выбор суда

При необходимости обращения в суд для отстаивания своих прав потребитель может подавать иск в районный (городской) суд по месту своего жительства, по месту регистрации ответчика, по месту заключения или исполнения договора

# ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

## Потребитель финансовых услуг обязан:

- Действовать добросовестно, не злоупотреблять своими правами (Гражданский кодекс)
- Исполнять вовремя свои обязательства в соответствии с заключенным договором (например, вернуть кредит с процентами, использовать кредит по целевому назначению, обеспечение сохранности заложенного имущества – предмета ипотеки, и др.)

## Возможные последствия неисполнения обязанностей:

- Штрафы, неустойки
- Испорченная кредитная история, репутация
- Финансовые потери
- Судебные иски

## Договор:

Описывает условия сделки, права и обязанности контрагентов, тем самым снижая взаимные риски

Подписание означает принятие условий, прописанных в нем

Должен быть тщательно изучен до подписания



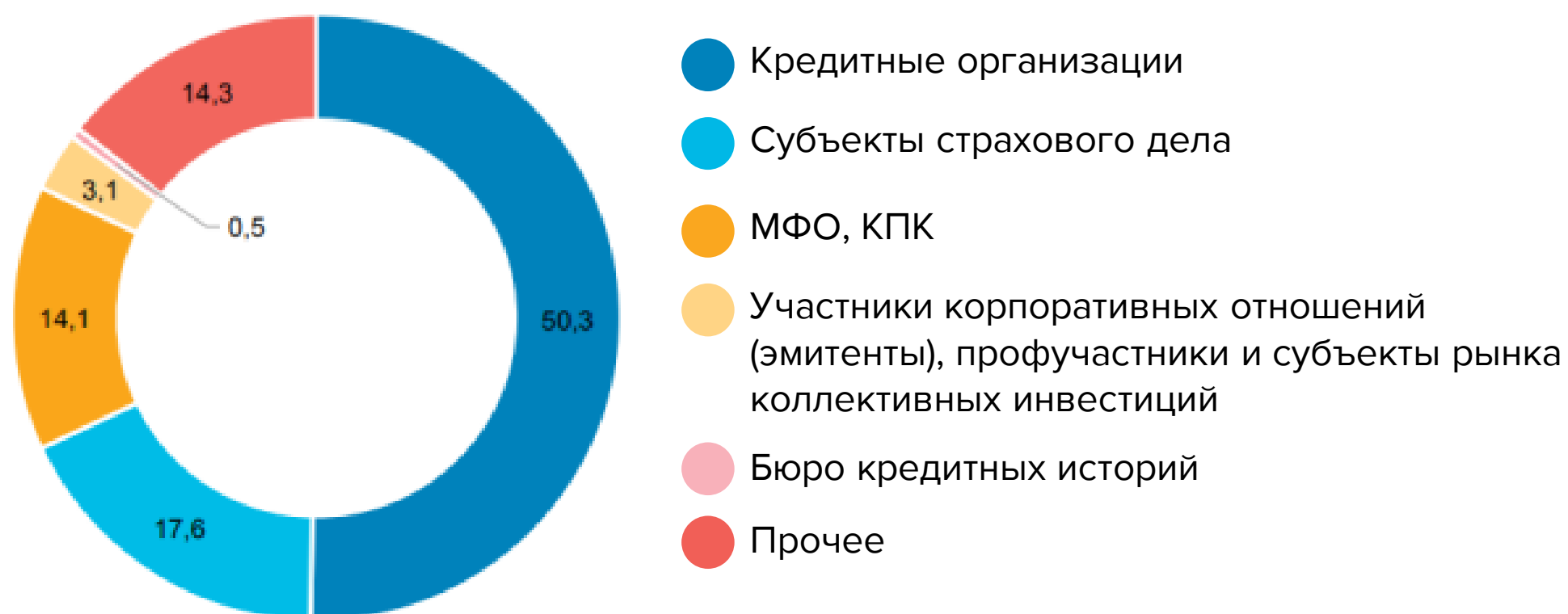


## В банковской сфере:

- Потери из-за навязанных дополнительных платных услуг
- Недобросовестная реклама вкладов и кредитов
- Мисселинг
- Высокая стоимость кредита для конкретного заемщика (непонимание или нежелание разбираться с ПСК, долговой нагрузкой, информацией о порядке расчета процентной ставки, сопутствующих расходах и пр.)
- и др.

## В сфере страхования:

- Включение страховок в пакет услуг при оформлении туристической поездки, покупки бытовой техники и др.
- Невозможность или нежелание изучения условий приобретаемого страхового продукта
- и др.







# ЗАЩИЩАЕМ СВОИ ПРАВА: ЧТО ДЕЛАТЬ И КУДА ОБРАЩАТЬСЯ

# АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ НАРУШЕНИИ ПРАВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



**1 Этап.** Устное разъяснение своих требований и вручение письменной ПРЕТЕНЗИИ (заявление о восстановлении нарушенного права)

## Письменная претензия:

- В 2-х экземплярах (одна отдается в финансовую организацию, вторая остается у заявителя (заверенная подписью и печатью, с датой принятия))

Кредитные организации, некредитные финансовые организации, лица, оказывающие профессиональные услуги на финансовом рынке, обязаны отвечать на поступающие обращения заявителей в течение **15 рабочих дней** со дня регистрации обращения.

- Ждем ответа

Ответ на обращение должен содержать: информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

- Образцы претензий доступны на официальном сайте Роспотребнадзора, на сайтах общественных организаций.





## Требования, которые необходимо соблюдать при составлении претензии:

В «шапке» документа указываем название организации, адрес головного офиса поставщика услуги (например, банка), имя и должность того, кому вы адресуете претензию, вписываем свои фамилию, имя и отчество с указанием почтового адреса вашего фактического проживания.

Далее напишите слово «ПРЕТЕНЗИЯ»

В тексте претензии изложите суть проблемы. Сопроводите изложение точными числовыми данными с ссылкой на источник (например, договор) с указанием его номера. Обязательно укажите статьи законов, которые, по вашему мнению, нарушил исполнитель услуги. В конце четко сформулируйте свои требования к исполнителю - что именно вы хотите.

Также перечислите документы, прилагаемые к претензии.

Укажите число и поставьте подпись



Образцы претензий

# АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ НАРУШЕНИИ ПРАВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



## 2 Этап:

### ● Обращение за предварительной консультацией по конфликтной ситуации

Бесплатная консультационная юридическая поддержка населению оказывается Роспотребнадзором, уполномоченными государственными юридическими бюро, общественными организациями по защите прав потребителей, центрами финансовой грамотности и др.

### ● Обращение к финансовому уполномоченному (омбудсмену)

- Посредник в спорах между гражданами и финансовыми организациями в досудебном порядке;
- Рассматривает споры с небольшими претензиями (до 500 тысяч рублей), по ОСАГО – вне зависимости от суммы;
- Не исключает возможности обратиться при желании в суд.

### Последовательность действий:

- Проверяем, подлежит ли спор рассмотрению финансовым уполномоченным;
- Ваше заявление о восстановлении нарушенного права (претензия) рассмотрено и ответ вас не устраивает или не получен;
- Направляем обращение (электронное - через личный кабинет потребителя финансовых услуг на сайте / через Госуслуги или на бумажном носителе).





## 2 Этап:

- **Обращение с жалобой по конфликтной ситуации в организации, которые могут представлять права потребителя в суде**

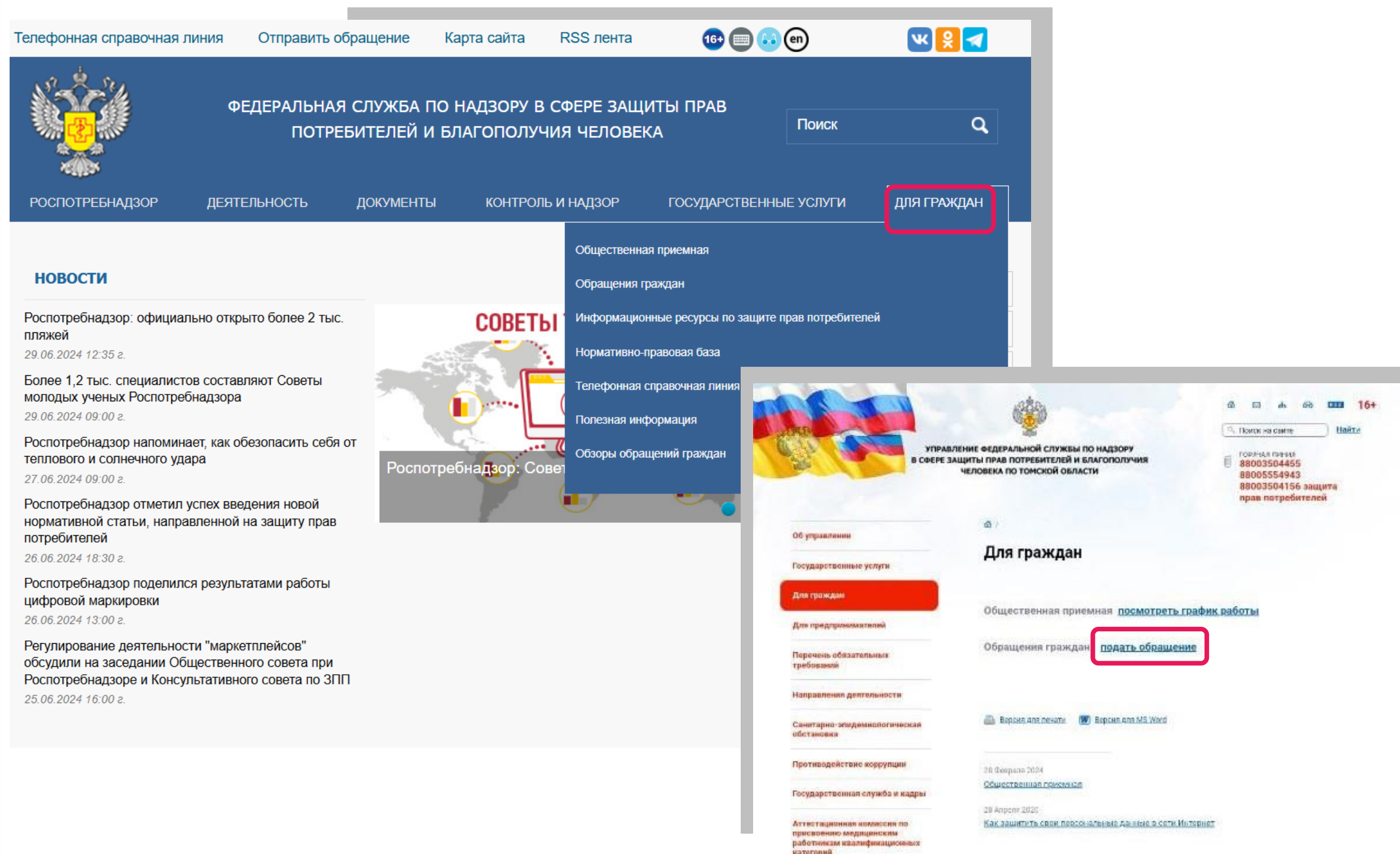
### **ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА (Роспотребнадзор)**

- Осуществляет федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей во всех сферах, включая финансовые услуги;
- Информирует и консультирует граждан по вопросам защиты прав потребителей;
- Имеет право представлять права заявителя в суде.

Направлять обращения необходимо непосредственно в территориальный орган Роспотребнадзора, по месту жительства или по месту нахождения организации, нарушившей права.



# АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ НАРУШЕНИИ ПРАВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



Телефонная справочная линия | Отправить обращение | Карта сайта | RSS лента | 16+ | en | VK | Odnoklassniki | Telegram

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

РОСПОТРЕБНАДЗОР | ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ | ДОКУМЕНТЫ | КОНТРОЛЬ И НАДЗОР | ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ | **ДЛЯ ГРАЖДАН**

**НОВОСТИ**

Роспотребнадзор: официально открыто более 2 тыс. пляжей  
29.06.2024 12:35 г.

Более 1,2 тыс. специалистов составляют Советы молодых ученых Роспотребнадзора  
29.06.2024 09:00 г.

Роспотребнадзор напоминает, как обезопасить себя от теплового и солнечного удара  
27.06.2024 09:00 г.

Роспотребнадзор отметил успех введения новой нормативной статьи, направленной на защиту прав потребителей  
26.06.2024 18:30 г.

Роспотребнадзор поделился результатами работы цифровой маркировки  
26.06.2024 13:00 г.

Регулирование деятельности "маркетплейсов" обсудили на заседании Общественного совета при Роспотребнадзоре и Консультативного совета по ЗПП  
25.06.2024 16:00 г.

**ДЛЯ ГРАЖДАН**

- Общественная приемная
- Обращения граждан
- Информационные ресурсы по защите прав потребителей
- Нормативно-правовая база
- Телефонная справочная линия
- Полезная информация
- Обзоры обращений граждан

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

16+

Поиск на сайте | Найти

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ  
88003504455  
88005554943  
88003504156 защита прав потребителей

**Для граждан**

Общественная приемная [посмотреть график работы](#)

Обращения граждан [подать обращение](#)

Версия для печати | Версия для MS Word

28 февраля 2024  
[Общественная приемная](#)

28 апреля 2020  
[Как защитить свои персональные данные в сети Интернет](#)

Об утверждении коллектива по присвоению медицинских работникам квалификационных категорий

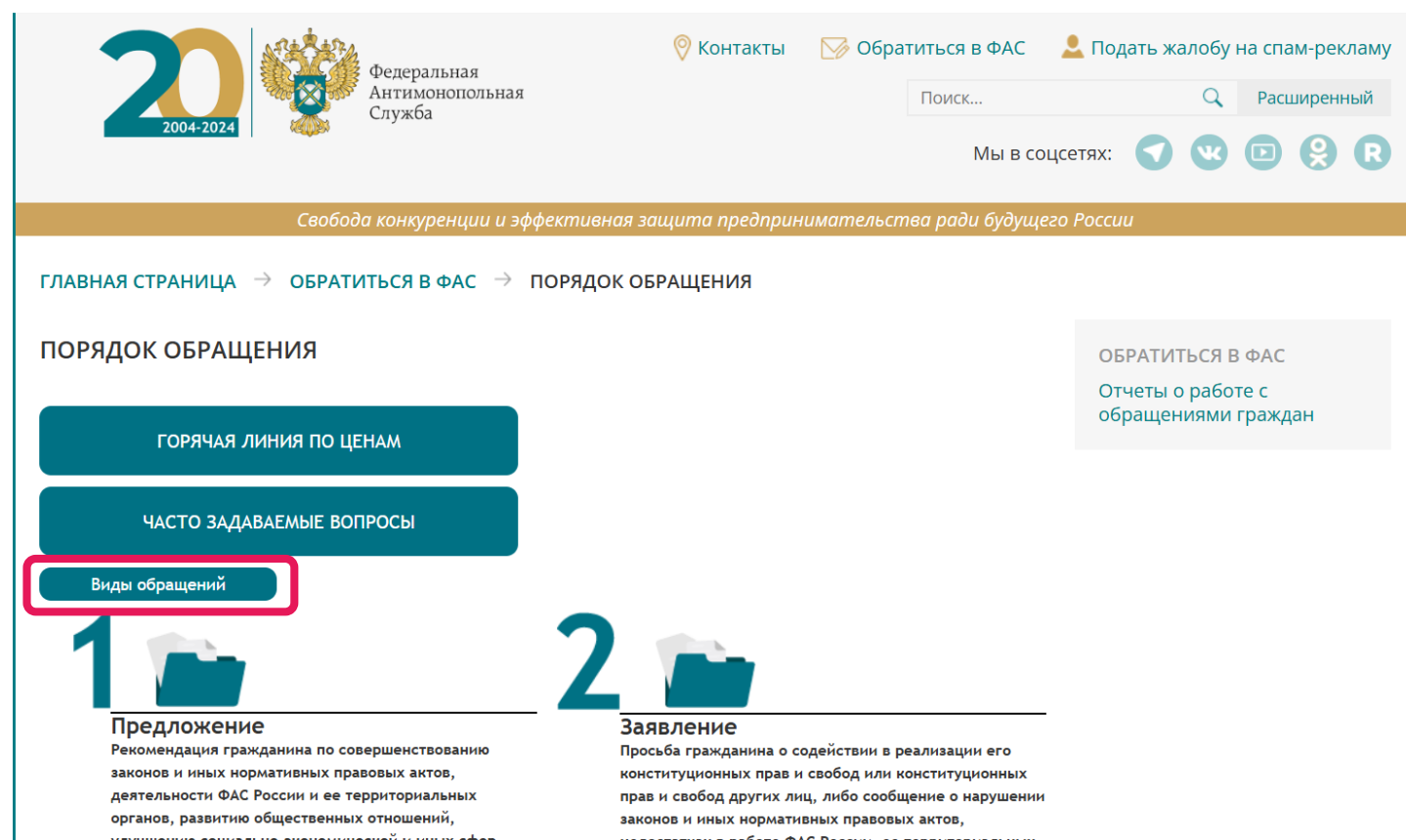


## 2 Этап:

- Обращение с жалобой по конфликтной ситуации в организации, которые могут представлять права потребителя в суде

### ФЕДЕРАЛЬНАЯ АНТИМОНОПОЛЬНАЯ СЛУЖБА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (ФАС)

- Осуществляет контроль и надзор за соблюдением законодательства в сфере защиты конкуренции на рынке финансовых услуг;
- Государственный надзор за соблюдением законодательства в рекламе.



# АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ НАРУШЕНИИ ПРАВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3

## Жалоба

Про́сьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц

4

## Иные обращения

135  
-ФЗ

### По антимонопольному законодательству

Обращение гражданина, указывающее на признаки нарушения антимонопольного законодательства, рассматривается центральным аппаратом ФАС России или территориальным органом службы **1 месяц** с возможностью **продления на 2 месяца** (например, в случае запроса дополнительной информации).

[Подробнее здесь](#)

135  
-ФЗ

### Недобросовестная конкуренция

Главой 2.1 Закона «О защите конкуренции» установлен запрет на недобросовестную конкуренцию. К заявлению требуется приложить ряд документов.

[Подробнее здесь](#)

38  
-ФЗ

### По рекламному законодательству

Обращения граждан, указывающие на признаки нарушения рекламного законодательства, рассматриваются центральным аппаратом ФАС России или ее территориальными органами **1 месяц** с момента регистрации с возможностью **продления на 1 месяц** (например, в случае запроса дополнительной информации).

[Подробнее здесь](#)

38  
-ФЗ

### Рекламный спам

Как правильно подать жалобу на незаконную рекламу по телефону, СМС, e-mail

[Подробнее здесь](#)

44  
-ФЗ

### По закону о контрактной системе

Обращения, квалифицированные как жалоба на нарушение законодательства о контрактной системе в сфере закупок, рассматриваются центральным аппаратом ФАС России и ее территориальными органами в течение **5 рабочих дней** с момента их регистрации (в случае надлежащего оформления жалобы).

[Подробнее здесь](#)

223  
-ФЗ

### По закону о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц

Обращения, квалифицированные как жалоба на нарушение законодательства о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц, рассматриваются центральным аппаратом ФАС России и ее территориальными органами в течение **7 рабочих дней** со дня поступления жалобы (в случае надлежащего оформления жалобы).

[Подробнее здесь](#)

СТ.18.1  
135-ФЗ

### По законодательству о градостроительной деятельности

Жалоба юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, на акты и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, организации, осуществляющей эксплуатацию сетей, при осуществлении мероприятий при реализации проекта по строительству, рассматривается центральным аппаратом ФАС России или ее территориальным органом в течение **7 рабочих дней** с возможностью продления на **7 дней** (например, в случае запроса дополнительной информации).

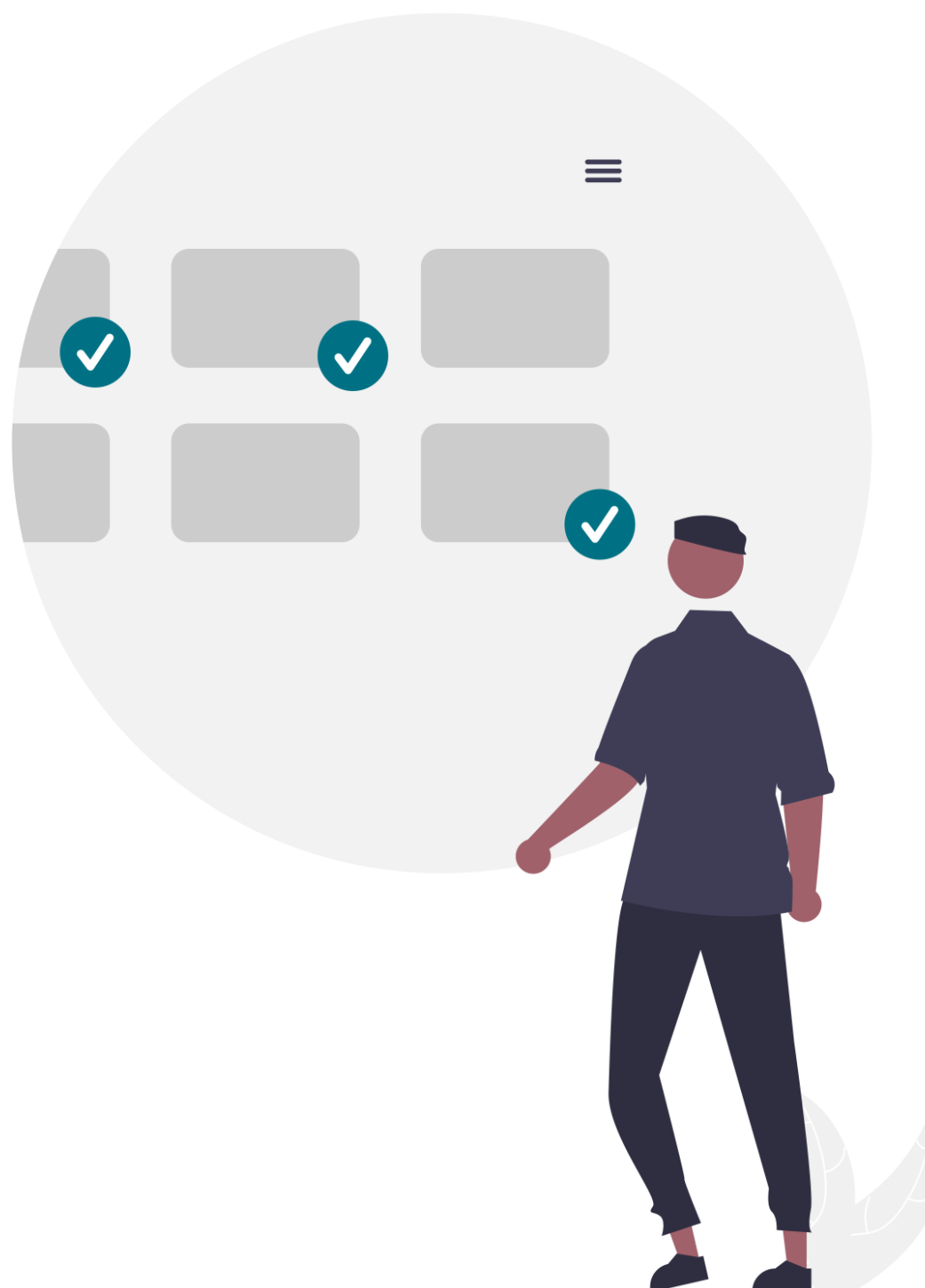
[Подробнее здесь](#)

СТ.18.1  
135-ФЗ

### Имущественные торги

Жалобы на действия (бездействие) продавца государственного или муниципального имущества и (или) организатора продажи

[Подробнее здесь](#)





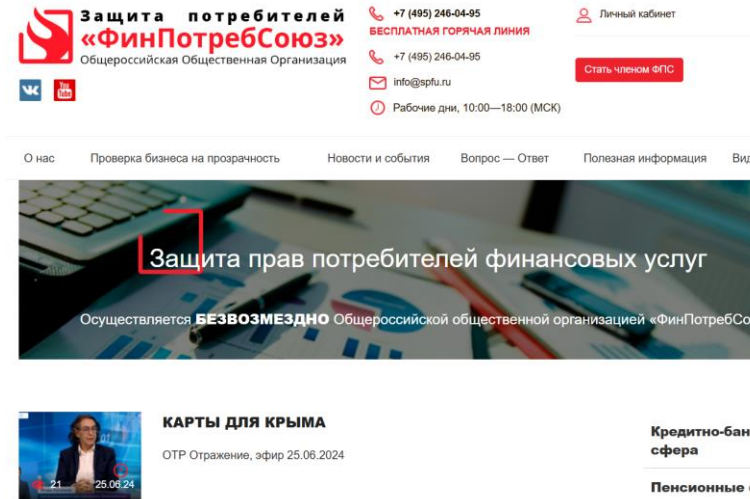
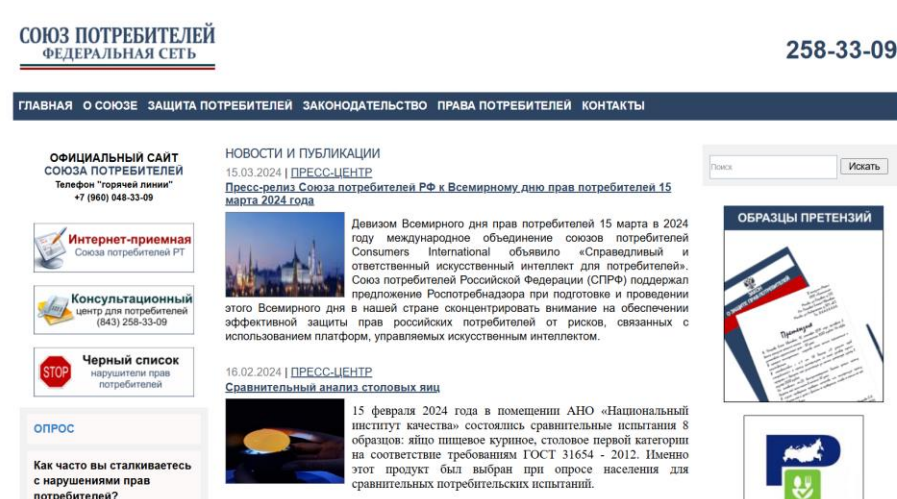


## 2 Этап:

- Обращение с жалобой по конфликтной ситуации в организации, которые могут представлять права потребителя в суде

## ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ:

- Союз потребителей Российской Федерации
- ФинПотребСоюз



**Спектр деятельности общественных организаций:** консультации, составление претензий и исков, ведение дел в судах, независимая потребительская экспертиза безопасности и качества товаров и услуг, потребительское просвещение и образование, включая информирование потребителей, а также проведение просветительских мероприятий, таких как тематические олимпиады и конкурсы для школьников, студентов.



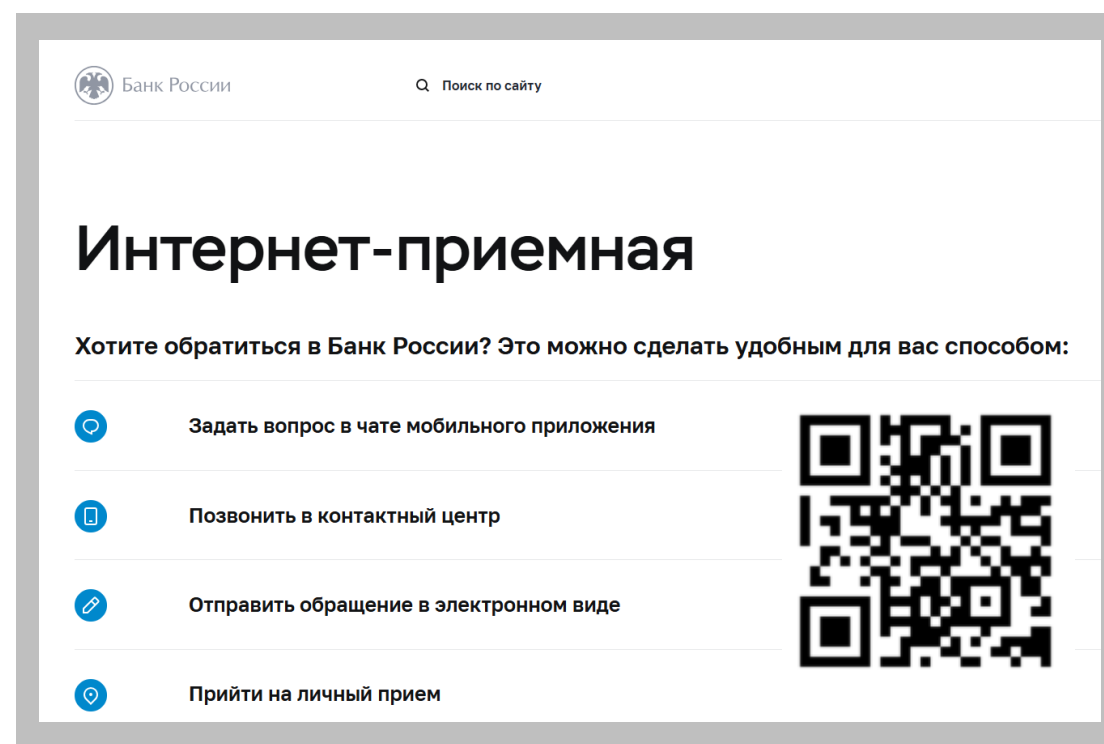
## 2 Этап:

### ● Обращение с жалобой по конфликтной ситуации в организации

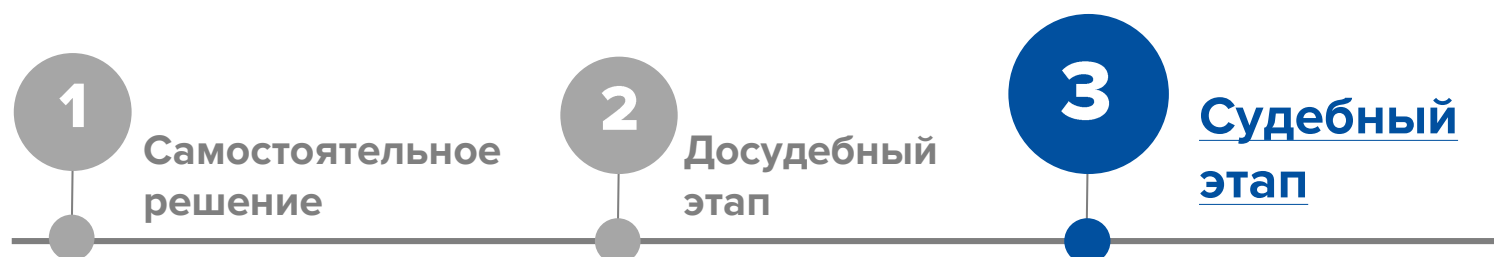
#### СЛУЖБА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (Центральный банк РФ)

- Специализируется на рассмотрении обращений, жалоб и заявлений, касающихся нарушения федеральных законов в области банковской, страховой, инвестиционной и микрофинансовой деятельности;
- Проведение проверок фактов, связанных с нарушением прав потребителей.

**Банк России** работает с жалобами потребителей, реализуя меры **реактивного поведенческого надзора**. Регулятор использует **превентивный поведенческий надзор**, анализирует широкий спектр информации из разных источников и выявляет недобросовестные практики на ранних стадиях. Применяемые меры являются как индивидуальными, нацеленными на решение проблем в конкретной финансовой организации, так и системными — с рекомендациями всему сегменту финансового рынка, где выявлены проблемы.



# АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ НАРУШЕНИИ ПРАВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



## 3 Этап:

### ● Судебный этап – самостоятельное обращение

- *Может потребовать затрат времени и дополнительных средств;*
- Можете добиться выполнения ваших требований и получить полное возмещение ущерба, в том числе судебных издержек и морального вреда.

### Иск может быть предъявлен по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Потребители и иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины (в случае проигрыша необходимо оплатить судебные расходы).



1. Внимательно прочитайте договор, особенно мелким шрифтом! Проверьте значение всех неясных слов. Проверьте наличие лицензии у финансовой организации.

2. Если вам что-то непонятно или настораживает в условиях договора – лучше отказаться от его заключения.

3. В случае конфликта с поставщиком финансовых услуг – отстаивайте свои права! Не знаете, с чего начать? Обратитесь за бесплатной консультацией в Роспотребнадзор, государственные юридические бюро, общественные потребительские организации.



ИГСУ



мои финансы

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

## Автор-составитель

**Нестерова Оксана Анатольевна**

преподаватель ФМЦ РАНХиГС, эксперт  
Регионального центра финансовой  
грамотности Томской области, канд. экон. наук

## Дизайн и вёрстка

**Пержу Алёна Александровна**

