**Распространенные случаи нарушений прав потребителей банковских услуг**

**При оказании банковских услуг (выдача кредитов, вклады, страхование жизни) потребителю необходимо руководствоваться:**

- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.92г.,

- Федеральным законом от 21.12.13г. № 353 «О потребительском кредите (займе)»,

- Федеральным законом от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»,

- Гражданским кодексом РФ.

**Случаи нарушений:**

* **Навязывание дополнительных услуг**

(страхование, смс – информирование, автоплатеж и т.д.). Зачастую при оформлении кредитного договора дополнительные услугу включают в пакет услуг. Это противоречит ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей». Дополнительные услуги могут быть Вам предоставлены только при наличии письменного согласия, поэтому, подписывая заявление обязательно внимательно его прочитайте, подписав заявление с указанием дополнительных услуг, Вы соглашаетесь на их приобретение. **Важно!** Есть виды кредитов, которые требуют определенного обеспечения, в частности, им может служить страхование жизни или имущества заемщика.

* **Взыскание различных комиссий по счету, не указанных в договоре**

Комиссия за открытие счета, содержание счета  и т.д.  Такие комиссии, если Вы не давали на них письменное согласие, противоречат п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»: заключая кредитный договор, Вы не должны платить за открытие счета, даже если счет нужен для погашения займа.

* **Взыскание комиссий за досрочное или частичное погашение кредита**

Комиссия за досрочное погашение кредита противоречит ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», Вы можете погасить кредит до окончания срока кредитования при условии оплаты фактических расходов, т.е. процентов, которые должны заплатить на день погашения. При частичном погашении Вам обязательно должны выдать новый график погашения, где сумма ежемесячного платежа будет уменьшена.

* **Изменение процентной ставки в одностороннем порядке**

Это положение противоречит ст. 29 ФЗ «О банках и банковской деятельности», банк не имеет право в одностороннем порядке увеличивать процентную ставку или плату за услуги, которые приводят к ухудшению положения заемщика.

* **Наложение штрафа за просрочку внесения платежа**

В случае просрочки внесения ежемесячного платежа банк налагает штраф за просрочку, что приводит к тому, что потребитель  годами не может расплатиться со штрафами. Данная ситуация противоречит ст. 319 Гражданского Кодекса РФ, в которой указано, что сначала Вы погашаете ежемесячные проценты за пользование кредитом, затем сумму основного долга и только потом штрафы, пени, неустойки. Банк должен вовремя сообщить об имеющейся задолженности. **Важно!** После погашения кредита обязательно взять справку об отсутствии задолженности или выписку со счета!

**Можно ли обращаться в Центральный Банк России за помощью?**

Потребители могут обращаться в Центральный Банк России с вопросами о деятельности финансовых организаций и  с жалобами на нарушение их прав такими организациями. Если банковская организация нарушает законодательство или  нормативные акты Банка России, регулятор проведет проверку и при необходимости примет меры надзорного реагирования.

За исключением случаев, прямо установленных законом, Банк России не вмешивается в договорные отношения между финансовой организацией и ее клиентом. Поэтому перед подписанием договора следует внимательно его прочитать, чтобы согласие с условиями было осознанным!

**Внимание!** От многих финансовых услуг можно отказаться без штрафных санкций в течение 14 календарных дней с момента подписания договора. А для дополнительных услуг, приобретаемых вместе с кредитом, этот период составляет 30 дней.

При возникновении имущественных претензий к финансовой организации для досудебного урегулирования спора нужно обратиться [**к финансовому уполномоченному (омбудсмену)**](https://finombudsman.ru/)**.** Помощь омбудсмена для граждан бесплатна, а принятое им решение  - обязательно к исполнению финансовой организацией.

Судебный иск к финансовой организации потребители могут подать, если финансовый уполномоченный не смог разрешить конфликт.

**Как обратиться в Центральный Банк России?**

Связаться со специалистами Центрального Банка России можно [**по телефонам контактного центра**](https://cbr.ru/Reception/#a_6a88d965ffd14f0f987928db7729e8dd) (300 - бесплатно для абонентов сотовых операторов, 8 800 300-30-00 бесплатно для звонков из регионов России)**или**[**в чате мобильного приложения «ЦБ онлайн»**](https://cbr.ru/Reception/#a_ae484c8f00e944ed9487c222b0c15cc3)**.** Операторы чата круглосуточно готовы ответить на вопросы о финансовых продуктах и услугах, порекомендовать порядок действий в сложной ситуации, проверить информацию о финансовой организации и многое другое.

**Важно!** Если вы хотите оперативно решить спорную ситуацию, обратитесь напрямую в банк, страховую компанию или  другую финансовую организацию. Они обязаны ответить на обращение в течение 15 рабочих дней (с правом продления не более чем на 10 рабочих дней). Если ответ финансовой организации вас не устроит - вы можете обратиться в  Центральный Банк России  [**через Интернет-приемную**](https://cbr.ru/Reception/) **или отправить письмо по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.**

Банк России рассмотрит обращение и ответит вам в течение 30 дней. Если вопрос требует особенно серьезного надзорного разбирательства - этот срок могут увеличить до 60 дней.

К жалобе обязательно прикрепите полученный вами ответ. Если его не будет (за некоторыми исключениями, указанными в законе) Банк России в течение 7 рабочих дней направит ваше обращение в финансовую организацию, на  действия которой вы  жалуетесь. Компания обязана будет ответить вам, а копию ответа переслать в Банк России.

Юрисконсульт филиала

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии

в Омской области в Калачинском районе»

М.Ж. Сагнаева

8(38155) 27-126, 8-913-627-47-38