

Маслакова Д.О.

*ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
г. Владимир, Владимирская область, ул. Горького, д. 87
e-mail: mas-dariy@yandex.ru*

Финансовая грамотность: обзор прав потребителей финансовых услуг и их защита

Финансовые знания имеют важные последствия для благосостояния, а также для политики, направленной на повышение уровня финансовых знаний среди широких слоев населения. На данный период времени, существует небольшое количество опросов (исследований), позволяющие установить, как много (или как мало) потребитель финансовых услуг знает о финансовых продуктах, и на каком уровне находятся его финансовое поведение.

Основными законодательными документами, регламентирующими деятельность потребителя финансовых услуг, является Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «Закон о защите прав потребителей», Закон от 4 июня 2018 г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и Закон от 26 июня 2006 г. №135-ФЗ «Закон о защите конкуренции». В них отображены основные понятия: потребитель, потребитель финансовой услуги, финансовая услуга [1,2,3]. К примеру, потребителем финансовой услуги может являться гражданин, открывший накопительный вклад в коммерческом банке или взявший кредит или оформивший страховку т.д.

Данные Законы предусматривают вступление в действия еще до момента приобретения финансовой услуги потребителем. Так как для данного действия потребителю необходимо обладать полной и достоверной информацией об услуге. Возникает вероятность, что человек должен знать не только содержание вышеперечисленных законодательных актов, но и владеть другими знаниями, для получения «статуса» финансово грамотного гражданина, такими как:

- Закон «О потребительском кредите»;
- Закон «О банках и банковской деятельности»;
- Закон «О страховании вкладов физических лиц в банках РФ»;
- Закон «О национальной платежной системе»;
- Закон «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Также существует перечень нормативных актов Центрального Банка России Федерации, регулирующий отношения субъектов на финансовом рынке.

Пользуясь финансовой услугой потребитель должен помнить, что у него есть право на:

- информацию (многие профессиональные игроки финансового рынка (профильные институты), обязаны предоставлять информацию о себе и сделке до момента подписания договора);
- безопасность (финансовые институты должны гарантировать безопасность финансовых сделок, обеспечивать их прозрачность и открытость);
- возмещение ущерба (финансовые институты должны гарантировать право гражданам на возврат денежных средств в пределах страховых сумм, установленных законом);
- выбор (финансовые услуги должны обладать разнообразием и удовлетворять потребностям потребителя);
- быть услышанным (наличие специализированных инстанций, позволяющих гражданам писать обращения в случаях не стандартных ситуаций или ситуаций, требующих уточнения компетентных органов);
- защиту личной информации (финансовые институты не должны требовать с потребителя информацию, не относящейся к финансовой сделке)[4].

Несмотря на гарантии этих прав, они часто нарушаются при предоставлении финансовых услуг. приведем некоторые примеры.

1. Расчетно-платежные услуги:

- нарушение прав потребителя может возникнуть в момент невыдачи чека при оплате или вуалирование информации о контрагенте или услуге на чеке. В данном случае потребитель может обратиться в Роспотребнадзор или в налоговую инспекцию;

- в случае не прохождения платежа или его задержки на несколько дней от потребителя до контрагента или банка, может возникнуть просроченная задолженность и организации могут начислить штрафы. У потребителя должна быть возможность пояснить причину неоплаты или временной её задержки. И если проблема состоит в технических условиях, то вероятно возможность отмены штрафных санкций. Такие вопросы часто встречаются при использовании потребителем автоплатежей;

- нарушение прав потребителя может возникнуть в момент возврата денежных средств потребителю от контрагента. Если контрагент возложил на потребителя комиссию за пользование эквайринга через терминал POS, то потребитель имеет право подать иск в суд.

2. Кредитные услуги:

- нарушение прав возникает в момент взятие кредита: банк может «навязать» несколько финансовых услуг (страховка, включенная в сумму займа, перевод денег в негосударственный пенсионный фонд, юридические услуги, кредитная карта «в нагрузку»). К примеру, банк, повышает процентную ставку по кредиту при отказе потребителя от услуги страхования или при его желании самостоятельно выбрать страховщика;

3. Страховые услуги:

- неполное и несвоевременное информирование потребителя о страховой услуге; спор, который может возникнуть при наступлении страхового случая и порядка выплат по нему.

Стоит отметить, что доказать неполную или несвоевременную информацию крайне сложно, но за потребителем остается право расторгнуть договор в течении 14 календарных дней, если он сочтет его не приемлемым для себя. При нарушении прав, в момент наступления страхового случая, потребитель в праве обратиться в суд, предварительно сделав стороннее экспертное заключение. При выявлении фактов нарушения страховыми компаниями потребитель может обратиться к финансовому уполномоченному (омбудсмену)[5].

Итак, целью государства является гражданин, защита его прав и свобод. Защиту прав потребителей в финансовой сфере можно разделить на две составляющие: реактивная, в которую входит работа с жалобами, и превентивная, при которой государственные институты выявляют практики на финансовом рынке способные навредить потребителю.

Задачи финансовой грамотности строятся на формировании и получении знаний потребителя в экономике. Чем выше финансовая культура, тем проще потребителю отстаивать свои права на финансовом рынке, и тем понятнее и доступнее принципы работы финансовых структур.

Литература

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей»
2. Федеральный закон от 4 июня 2018 г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (с изменениями и дополнениями)
3. Федеральный закон «О защите конкуренции» от 26.07.2006 № 135-ФЗ (последняя редакция)
4. Аликперова, Н. В. Формирование финансово грамотного поведения населения: риски и условия безопасности // Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2020. №3. С. 86-90.
5. Каримуллина, А. Э. Особенности гражданско-правовой ответственности за нарушение страхового обязательства // Вестник КГУ. 2018. №1. С. 242-247.