

Защита прав потребителей банковских услуг



С каждым днем количество банков растет, а вместе с тем растет и количество предложений для граждан от этих самых банков. В настоящий момент открыть лицевой счет в банке или оформить кредит не составляет никакого труда.

В рекламных роликах часто можно увидеть, что банк предлагает взять большую сумму в кредит, без залога или поручителей, имея минимальный пакет документов на руках. Как ни странно, многие люди соглашались на подобные условия, не проконсультировавшись со специалистами. Практически всегда банковские договоры, которые предлагаются в различных акциях, являются типовыми. Это означает, что человек не может подстраивать под себя условия данного договора или как-либо его менять.

Предложения от банков увеличиваются с каждым днем, а значит, растет и необходимость защиты прав потребителей в данном вопросе.

Как можно защитить законодательно установленные права покупателей услуг, предоставляемых банками?

Прежде всего, обратимся к законодательной базе.

Существует целый ряд документов, законов, которые помогают регулировать данный вопрос:

- Закон «О защите прав потребителя».
- Гражданский кодекс РФ.
- Федеральный закон «О банках и банковской деятельности».
- Нормативные акты Банка России.

Смотря на этот перечень можно с уверенностью сказать, что защита прав потребителей банковских услуг регулируется законодательно. Но так ли все хорошо на самом деле?

Как ни странно, существует еще множество проблем и лазеек в законе. Например, только недавно был введен новый раздел относительно кредитования. Теперь, каждый банк обязан предоставлять человеку все данные относительно каждого платежа по кредиту, а также общую сумму выплат.

Ранее подобное можно было не делать. Это приводило к тому, что нерадивый заемщик просто не представлял, на что он подписывается. Как итог – невозможность выплачивать кредит и попадание в долговую яму. Конечно, все это можно было и раньше предусмотреть, просчитав возможные варианты самостоятельно, но почему-то мало кто это делал.

После данного изменения серьезно прибавилось работы банку, ведь необходимо просчитывать условия договора по каждому заемщику. Теперь банковские учреждения при выдаче кредиты обязаны не только устно проконсультировать своего клиента относительно процентной ставки и рисков, а и указать соответствующую информацию в самом договоре, который подписывается сторонами.

Еще одно изменение коснулось процентной ставки по кредиту. Если раньше любой банк мог поставить любую процентную ставку, сейчас необходимо отталкиваться от условий Центрального Банка Российской Федерации.

Как уже говорилось ранее, в каждом договоре обязательно должна быть указана процентная ставка. Вообще она может быть как фиксированная на все время кредита, так может и меняться по истечению какого-то времени. Если она меняется, то подобное обязательно должно быть описано в договоре в графе рисков.

Ставка может меняться как в меньшую, так и в большую сторону. Если же ставка была повышена, а договор подобного условия не предусматривал, можно говорить о нарушении прав потребителя.

Вообще, если человек видит, что банковская система нарушает его права или закон, он вправе подать исковое заявление в суд, для того чтобы отстоять свои права и восстановить справедливость.

Перечень документов необходимых для подачи искового заявления:

- Паспорт.
- Документ, который подтверждает правоотношения между банком и потребителем.
- Доказательства о нарушении прав. Это могут быть квитанции, письма, чеки и так далее.

Изменения условий по кредитованию не смогли полностью закрыть все пробелы в банковской системе. Следует сказать, что данная система представляет собой очень сложный механизм, в котором очень сложно разобраться. Именно поэтому настоятельно рекомендуется отправляться на консультации к специалистам перед подписанием того или иного договора с банком.

- Самым популярным нарушением прав потребителей банковских услуг является изменение условий кредитования (процентной ставки) в одностороннем порядке. В подобных случаях процентная ставка растет, при этом клиента ничего об этом не знает.
 - Со стороны законодательных актов, а точнее закона «О банках и банковской деятельности», подобные изменения условий в одностороннем порядке являются грубым нарушением. Подобное допускается только, если были внесены изменения в федеральный закон, или подобное условие (вероятность повышения) были прописаны в самом кредитном договоре.
 - Следует понимать, что со стороны закона человек является более слабым экономическим сегментом, нежели банк. Этот факт рождает идею о том, что человек нуждается в защите своих прав со стороны государства. С другой стороны, государство должно немного ограничить свободу банков в тех или иных

вопросах.

- Еще одним популярным нарушением является взыскание платы с заемщика за открытие текущего счета.
- Взыскание платы за информацию относительно задолженности клиента перед банком. Согласно статье 10 Закона «О защите прав потребителя», заемщик всегда имеет право бесплатно узнать свою задолженность по кредиту, процентную ставку и текущие условия. Иногда банки пытаются скрыть такую информацию, что ввести человека в заблуждение. В случае если банк не хочет информировать клиента бесплатно, можно обращаться в судебные органы.
- Установление подсудности спора на усмотрение банка. Если такая информация прописана в договоре, то это является веским нарушением прав потребителя. Дело в том, что иски по защите своих прав могут быть представлены в разные суды, которые выбирать должен истец – человек заключивший контракты с банком. Банк же может выбирать суд только в случае, если подает иск на своего заемщика.

Это только малый список уловок банковской структуры, которая хочет нажиться на своих клиентах. Конечно, далеко не каждый банк пытается обмануть своих клиентов или предложить им условия, противоречащие действующему законодательству. Но следует внимательно знать свои права и обязанности, а для этого следует ознакомиться со всеми нормативными документами, а также внимательно вчитываться в договор перед его подписанием.

По причине того, что каждый день заключается огромное множество различных сделок между простыми гражданами и банками, количество случаев нарушения прав потребителей по тем или иным вопросам растет пропорционально заключению договор.

Защитой прав потребителя по данным вопросам занимаются следующие органы:

- Министерство Финансов.
- Роспотребнадзор.

- Банк России.

Каждый государственный орган выполняет свои функции, поэтому рассмотрим каждый более детально.

Министерство финансов выполняет следующие функции:

- Выработка четкой государственной политики по вопросам защиты прав потребителей. Подобное необходимо для того, чтобы часто встречающиеся ситуации в судах, решались не на усмотрение судьи, а согласно законодательству.
- Занимается услугами нормативно-правового регулирования.
- Проверка всех тарифов ОСАГО на их прозрачность, законность и обоснованность.

Функции Роспотребнадзора:

- Данная организация запрашивает и получает информацию относительно компаний, оказывающих банковские услуги. Далее проводится проверка данных документов на их обоснованность и законность. Часто на этом этапе выявляются глобальные нарушения в конкретных организациях.
- Выдача банкам документа, который подтверждает прекращение нарушений.
- Рассмотрения дел относительно административных правонарушений.

Банк России также занимается регулированием вопросов защиты прав потребителей в банковской сфере. Спектр функций данной организации слишком широк, чтобы его можно было конкретизировать.

Подводя итог, следует сказать, что начиная сотрудничать с банковскими учреждениями, следует всегда быть начеку. Лучше всего перед подписанием банковского договора проконсультироваться у независимого юриста, который сразу сможет указать на нарушения. Если такой возможности нет, то стоит требовать детальной информации от работников банка, а

также внимательно читать текст договора.