

Международная конференция
Лучшие практики защиты прав потребителей
финансовых услуг: регулирование и взаимодействие в
условиях цифровой экономики

Защита прав потребителей
финансовых услуг:
Отношения между
потребителем и
поставщиком услуги.

Дмитрий Сатин,
эксперт Ассоциации «НП «ОКЮР».
Руководитель Правовой дирекции Публичного акционерного общества
«РОСГОССТРАХ БАНК»

25-26 сентября 2018 года, Москва



1. ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ У ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И СВЯЗАННЫЕ С НИМИ ПРОБЛЕМЫ 2018:

- 1) Кредитование.**
- 2) Банковские вклады/счета.**
- 3) Инвестиционный продукты:**
 - Индивидуальный инвестиционный счет.**
 - Инвестиционное страхование жизни.**
 - Паевые инвестиционные фонды.**
- 4) Классическое страхование.**

2. ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР. ОБСУЖДЕНИЕ ПРАКТИКИ 2018 ГОДА В ЧАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ, В КОНТЕКСТЕ ПРИМЕНЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ПИСЕМ БАНКА РОССИИ:

- Информационное письмо Банка России от 24.01.2018 № ИН-015-55/3 «О некоторых практиках, имеющих место в брокерской деятельности».
- Информационное письмо Банка России от 27 февраля 2017 г. № ИН-01-59/10 «Об информировании граждан при предложении им финансовых инструментов и услуг в кредитных организациях».

3. НАМЕРЕННОЕ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРАВАМИ .

В настоящее время сложилась судебная практика, в пользу потребителя, основанная на общей тенденции, что потребитель имеет права, а поставщик услуги только обязанности.

Это приводит к злоупотреблениям правами и невнимательности потребителей к своей финансовой грамотности, в расчете на ожидаемую защиту.

3. Защита потребителя на рынке финансовых услуг через ограничение прав потребителя.

Федеральный закон от 27.06.2018 N 167-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части противодействия хищению денежных средств».

Начало действия документа - 26.09.2018.

Законом закрепляется механизм по противодействию несанкционированным переводам денежных средств, не требующего существенных временных и финансовых трудовых затрат.

Нововведениями предусмотрена процедура, в рамках которой, если операция соответствует установленным критериям сомнительности, то Банк обязан до осуществления списания денежных средств со счета на срок не более двух рабочих дней приостановить исполнение распоряжения о совершении операции.

Законом предусмотрено, что :

- списание производится после дополнительного подтверждения списания клиентом в течение 2 двух рабочих дней с даты приостановки либо отсутствия от клиента уведомления об отказе от операции;
- списание не производится, если клиент уведомил об отказе от операции.

Вывод: платежи клиента могут быть задержаны на два рабочих дня без его воли, но в целях дополнительной защиты потребителя от хищений.

Международная конференция
Защита прав потребителей в финансовой сфере:
вызовы и перспективы в глобальном пространстве

**Благодарю за
ВНИМАНИЕ!**