

**ОООП «ФинПотребСоюз»:  
Практика защиты прав  
потребителей финансовых услуг  
в 2015 г. – начале 2016 г.**

**М.К. Беляев, к.э.н.,  
Руководитель банковской секции ОООП «ФинПотребСоюз»**

**Общероссийская общественная  
организация потребителей  
«Союз защиты прав потребителей  
финансовых услуг»  
(ОООП «ФинПотребСоюз»)**

**Создана 30 апреля 2010 года.**

**Единственная в стране организация  
по защите прав потребителей  
в сфере финансовых услуг  
со статусом общероссийской.**

**Отделения в 48 субъектах  
Российской Федерации**

**Цель – формирование современного  
цивилизованного финансового рынка  
с полным соблюдением прав  
и законных интересов потребителей**

**Подчеркивается – защита  
законных прав потребителей.**

**Не поддерживает потребительский экстремизм**

**Достижение основной цели реализуется по следующим направлениям:**

- ❖ Мероприятия (деятельность) по защите прав потребителей**
- ❖ Участие в нормотворческой деятельности**
- ❖ Финансовая грамотность населения и формирование психологии ответственного потребителя**

## Мероприятия:

- ❖ **Общественные приемные (консультационные услуги, юридическая помощь и сопровождение вплоть до поддержки в судах)**
- ❖ **Горячая линия для экстренных жалоб и консультаций**  
**8-800-707-05-21 (В 1 квартале 2016 года поступило 2039 звонков от граждан со всех регионов РФ по вопросу защиты их прав и 2107 звонков по вопросу банкротства физических лиц).**
- ❖ **На официальном сайте – электронная приемная ([www.finpotrebsouz.ru](http://www.finpotrebsouz.ru))**

**Результативность:**

**Удовлетворение исков в пользу потребителей – 70%.  
Большинство споров (более 95%) решается в досудебном  
порядке при посредничестве ФинПотребСоюза.**



**Соглашения о сотрудничестве  
и взаимодействии заключены:**

- ❖ **Банк России**
- ❖ **Роспотребнадзор**
- ❖ **Ассоциация Российских банков**
- ❖ **Ассоциация региональных банков**
- ❖ **Агентство по страхованию вкладов**
- ❖ **Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров**
- ❖ **Различными профильными объединениями и саморегулируемыми организациями**

## Участие в законотворческой деятельности

- ❖ **Экспертиза проектов законодательных актов**
- ❖ **Судебная экспертиза**
- ❖ **Подготовка предложений по совершенствованию законодательства в части защиты прав потребителей**

**На этом направлении ООП «ФинПотребСоюз»**  
**взаимодействует с:**

- ❖ **Комитетами Госдумы**
- ❖ **Профильными комитетами Совета Федерации**
- ❖ **Банком России**
- ❖ **Роспотребнадзором**

**В 2014-2015 гг. ОООП «ФинПотребСоюз»  
принял участие в обсуждении следующих законопроектов:**

- ❖ «О потребительском кредите (займе)»
- ❖ «О внесении изменений в ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»
- ❖ «О внесении изменений в ФЗ «Об организации страхового дела в РФ»
- ❖ «О внесении изменений в ФЗ «О несостоятельности (банкротстве) физических лиц»
- ❖ «О внесении изменений в ФЗ «О рынке ценных бумаг»

## Финансовая грамотность – многообразная деятельность.

- ❖ Ежегодно совместно с Советом Федерации проводятся **Круглые столы по актуальным проблемам финансового рынка**
- ❖ **Различные формы взаимодействия с гражданами по актуальным проблемам защиты их прав (вебинары, семинары, выездные мероприятия)**
- ❖ **Целевые группы – социально уязвимые категории граждан (молодежь, пожилые люди)**
- ❖ **Участие в экспертном совете по финансовой грамотности при Банке России**

## Работа с молодежью

- ❖ Уроки в рамках «Дня финансиста»
- ❖ Олимпиада по основам финансового рынка и защите прав потребителей

**В 2015 г. руководство ФинПотребСоюза провело мероприятия в 15 регионах (встречи с руководством, представителями общественных организаций)**

**В 2015 г. проведен цикл из 20 вебинаров по защите прав потребителей.**

**На 2016 год разработаны 5 программ для проведения бесплатных вебинаров и 1 видеоконференции**

**Многие мероприятия проводятся совместно с Роспотребнадзором.**

**Олимпиада 2015/2016 – 11-ая  
имеет всероссийский статус.**

**Победители имеют право поступления в экономические ВУЗы  
страны на бюджетные места без экзаменов.**

**Ежегодно в Олимпиаде принимает участие около 7000  
школьников практически из всех регионов страны.**



## Конкретные мероприятия

- ❖ **Рабочая группа Роспотребнадзора по мониторингу соблюдения прав потребителей при оказании услуг потребительского кредитования в иностранной валюте.**
- ❖ **Круглый стол на тему: «Доступность финансовых продуктов и услуг для населения РФ: разработка системы индикаторов для измерения финансовой доступности»,**
- ❖ **Московское РО ФинПотребСоюза приняло участие в заседании Консультативного совета по защите прав потребителей, созданного при Управлении Роспотребнадзора по г.Москве.**

## Конкретные мероприятия (продолжение)

- ❖ **Заседание Межведомственной рабочей группы по совершенствованию законодательства РФ в сфере регулирования деятельности негосударственных пенсионных фондов при Минфине России.**
- ❖ **Совместное заседание банковской и страховой секций Экспертного совета по защите конкуренции на рынке финансовых услуг при ФАС России.**
- ❖ **«Круглый стол» на тему: «Разбитое зеркало: как заёмщикам, банкам и коллекторам не потерять своё лицо», которое проходило в Государственной Думе РФ.**
- ❖ **«Круглый стол» на тему: «Об актуальных аспектах защиты прав потребителей в РФ», который состоялся в Совете Федерации РФ.**

**За 2015 г. в ООП «ФинПотребСоюз» поступило  
14555 жалоб и обращений.**

**34% - навязывание услуг страхования банками при выдачи кредитов;**

**15% - отказ в страховых выплатах страховыми компаниями;**

**13% - отказ в страховой выплате по ОСАГО;**

**13% - завышение стоимости автомобиля в автосалонах при оформлении автокредита;**

**9% - банковские комиссии по кредиту;**

**6% - отказ в страховой выплате по КАСКО;**

**6% - нарушение сроков предоставления жилых помещений гражданам в рамках договора долевого строительства;**

**2% - проблемы с возвратом банковских вкладов.**

**Вынесено 70 судебных решений,  
из которых выиграно 41 дело в судах первой инстанции и 5 дел в  
судах второй инстанции, что составляет 66% выигранных дел.**

**Общая сумма возвращенных денежных средств гражданам  
по выигранным делам составляет 5 982 656 руб.**

**В 2016 году круглый стол по теме: «Социальная ответственность финансовых институтов. Реструктуризация задолженности потребителей через Кодекс досудебного урегулирования и Закон о банкротстве физических лиц».**

**Более 30 экспертов, представлявших Банк России, Министерство Финансов РФ, Роспотребнадзор, АСВ, АИЖК, банковские и финансовые ассоциации, СРО, общественные организации, научные и учебные институты.**

**В 2016 году**

**Совместное заседание Экспертного совета по инвестиционному законодательству, Экспертного совета по банковскому законодательству и аудиту и Экспертного совета по негосударственным пенсионным фондам и инвестированию средств пенсионных накоплений при Комитете Государственной Думы по финансовому рынку на тему: «О проекте Основных направлений развития финансового рынка**

**Российской Федерации на период 2016–2018 годов».**