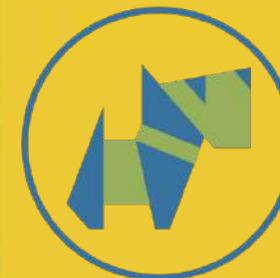


Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

**Финансовая
грамотность в вузах**

**ФИНРАЗООМ
02/04/2021
Маяк ЭФ
11:00**

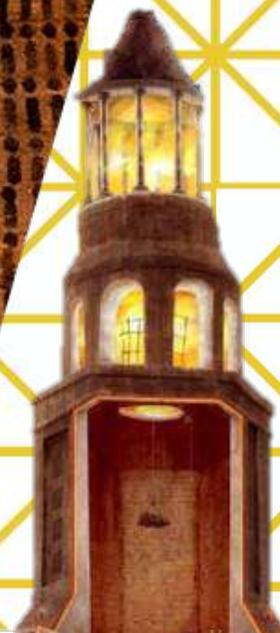
ФИНРАЗООМ
Маяк ЭФ



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах

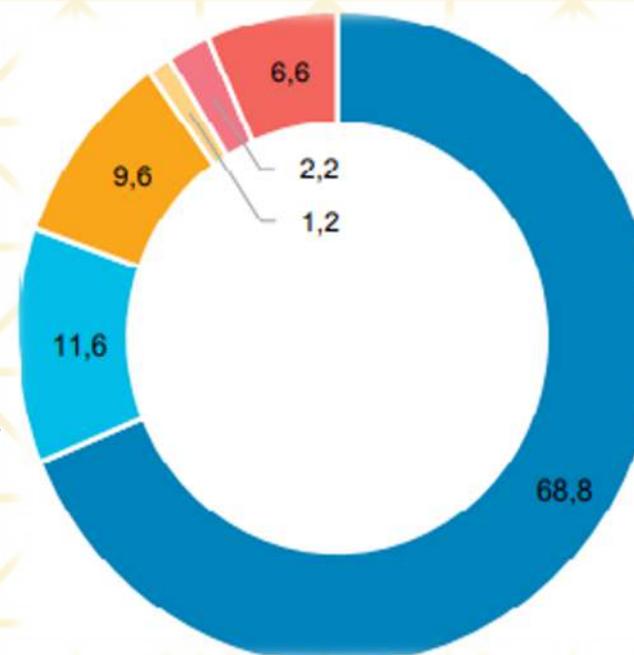
Ростислав Александрович Кокорев
Юлия Владиславовна Комиссарова
Ирина Борисовна Суркова
Валентина Сергеевна Трушина



Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг

С 1 января 2021 года закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» вступил в силу для кредитных организаций

Распределение количества жалоб потребителей финансовых услуг в Банк России в 2020 году (данные Банка России)



- Кредитные организации
- Субъекты страхового дела
- МФО, КПК
- Бюро кредитных историй
- Участники корпоративных отношений (эмитенты), профучастники и субъекты рынка коллективных инвестиций
- Прочее

Порядок разрешения споров с учетом закона О финансовом уполномоченном

Спор подлежит рассмотрению
финансовым уполномоченным

Обязательный досудебный
порядок урегулирования спора:

Обращение к финансовому уполномоченному

↳ Получение решения по обращению
или отказа в рассмотрении

↳ Обращение в суд о несогласии с решением
финансового уполномоченного

Спор не подлежит рассмотрению
финансовым уполномоченным

Обязательный досудебный
порядок урегулирования спора
не предусмотрен

Порядок досудебного урегулирования: последовательность действий в соответствии с Законом

1. Направление заявления в финансовую организацию
15 дней/30 дней
2. Обращение к финансовому уполномоченному
15 дней/30 дней
3. Принятие финансовым уполномоченным решения по обращению
10 дней
4. Решение финансового уполномоченного вступает в силу
10-30 дней
5. Исполнение решения финансового уполномоченного

Какие требования рассматривает финансовый уполномоченный

Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ

«Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

Статья 2. Финансовый уполномоченный

Должность финансового уполномоченного учреждается в соответствии с настоящим Федеральным законом для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Статья 15. Обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

Размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не должен превышать 500 тысяч рублей.

Примеры (опыт рассмотрения обращений по МФО):

- Не возвращают плату за дополнительные услуги
- Неверно начисляют проценты
- Неверно начисляют штрафы

Какие проблемы финансовый уполномоченный не рассматривает?

- Гражданин не может выплачивать свой долг (реструктуризация, кредитные каникулы, другие способы облегчения выплат)
- Мисселлинг {продажа одного продукта вместо другого, недостаточная информация о продукте}
- Кредит по чужому паспорту;
- Некорректное взыскание долгов (угрозы, ночные звонки, обращение взыскателей к третьим лицам)
- Отказ от дополнительных услуг, если было дано согласие на их получение
- Мошенническое списание со счета
- Консультации о применении закона

По какой части денежных требований будет получен отказ?

- Возмещение убытков в виде упущенной выгоды
- Компенсация морального вреда

Закон о финансовом уполномоченном

Статья 19. Обращения, не подлежащие рассмотрению
финансовым уполномоченным

1. Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

.....

8) по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда
и возмещением убытков в виде упущенной выгоды

По какой части денежных требований будет получен отказ?

- Списания по исполнительным листам

Закон о финансовом уполномоченном

Статья 19. Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

1. Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

.....

9) по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации

По какой части денежных требований вероятен отказ?

- Расходы на подготовку заявления и обоснование требований

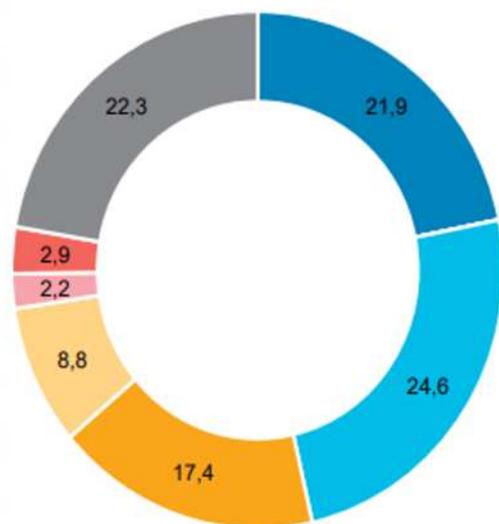
- Сайт финансового уполномоченного содержит ресурсы для подготовки обращения
- Служба финансового уполномоченного консультирует по подготовке обращения
- Служба финансового уполномоченного самостоятельно организует проведение экспертизы, если это необходимо
- Служба не требует точного расчета денежных требований в обращении

Тематика жалоб клиентов кредитных организаций в Банк России

В 2020 году количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», выросло в 1,4 раза по сравнению с 2019 годом и составило 77,9 тысячи.

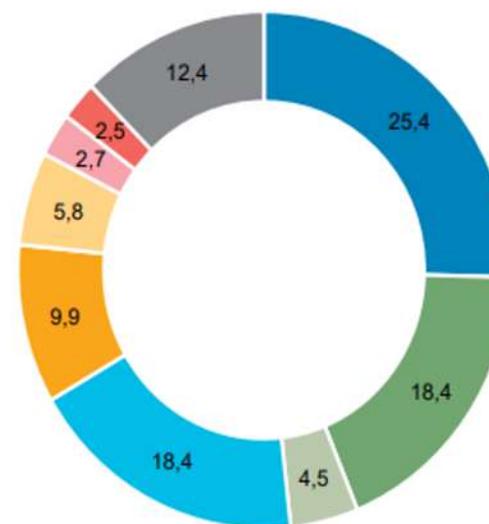
Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-декабрь 2019 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона № 230-ФЗ*
- Проблемы с погашением
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Отказ в выдаче кредита
- Прочее

Январь-декабрь 2020 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона № 230-ФЗ*
- Реструктуризация потребительских кредитов в связи с коронавирусом
- Отказ в кредитных каникулах по Закону № 106-ФЗ**
- Проблемы с погашением
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Отказ в выдаче кредита
- Прочее

* Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

** Федеральный закон от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа». С учетом жалоб на аннулирование ранее предоставленных кредитных каникул из-за отсутствия документов, подтверждающих снижение дохода заемщика.

Особенности обращения в суд

- ❑ Решение уполномоченного может быть обжаловано **в течение 30 дней** с момента вступления в силу
- ❑ При подаче искового заявления **надо подтвердить соблюдение обязательного порядка досудебного урегулирования**
- ❑ Обращение в суд должно быть **по предмету, содержащемуся в обращении к финансовому уполномоченному**
- **Срок может быть восстановлен судьей при наличии уважительных причин пропуска этого срока**
- **В качестве подтверждения соблюдения досудебного порядка урегулирования спора потребитель представляет в суд либо решение финансового уполномоченного, либо отказ в принятии обращения к рассмотрению**
- **Возможно соединение с другими требованиями, в отношении которых законом не установлено обязательного досудебного обращения к финансовому уполномоченному**

Финансовые мошенничества (1)

- Звонки с номеров госорганов и банков



- Заманчивая доходность фишинга

Финансовые мошенничества (2)

- «Коммунальные» жулики
КОВИДНОЙ ЭПОХИ

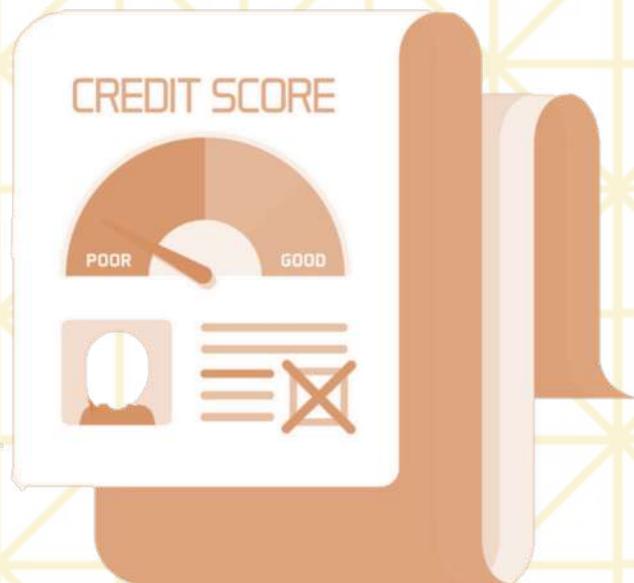
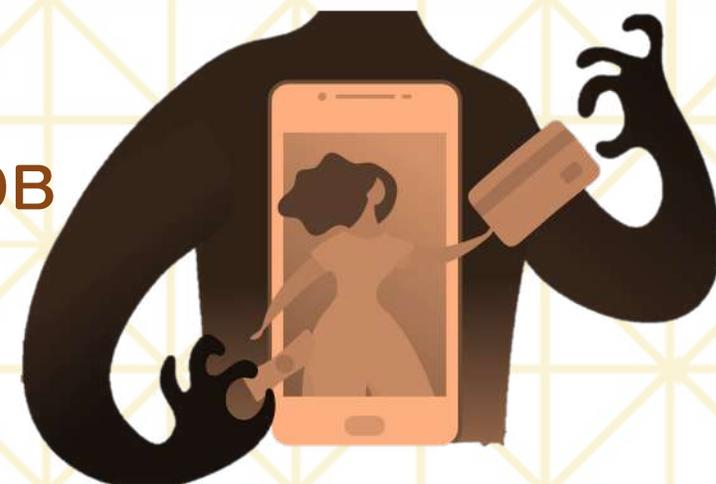


- Обманчивые социальные сети



Финансовые мошенничества (3)

- Мобильный кастинг жертв
- Возвращение «случайных» переводов



- Аферисты кредитных историй
- Вариации обманных повторов



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах

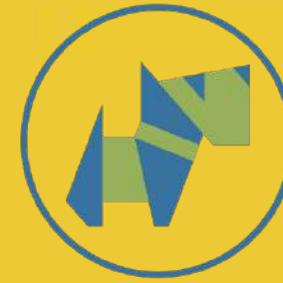
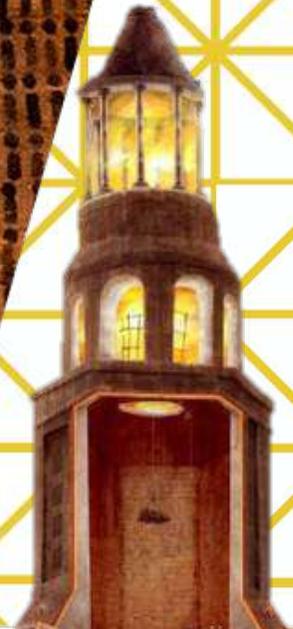
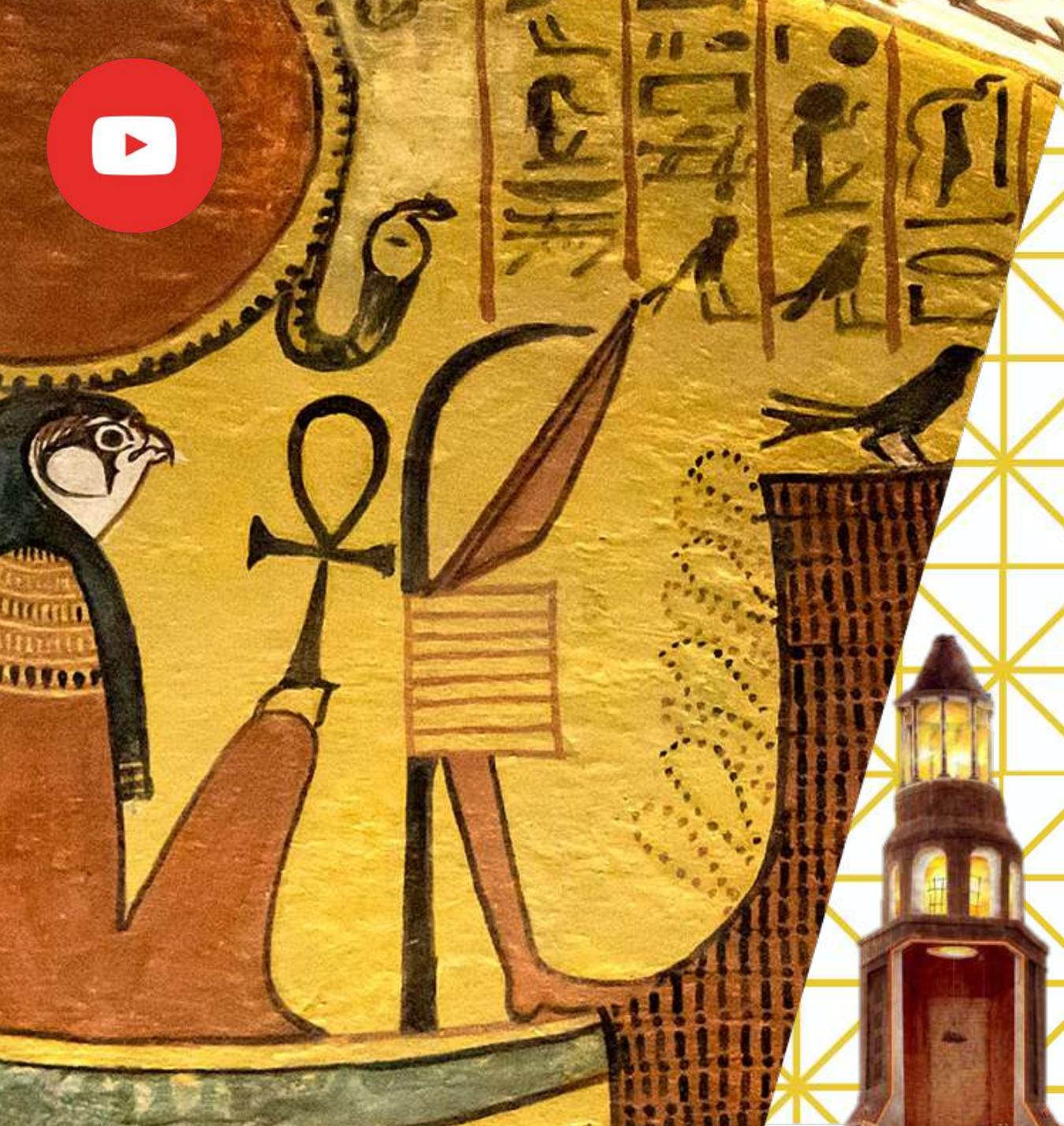


ФИНРАЗООМ
Маяк ЭФ

Вопросы

Ростислав Александрович Кокорев
Юлия Владиславовна Комиссарова
Ирина Борисовна Суркова
Валентина Сергеевна Трушина

fingramota.econ.msu.ru



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая грамотность в вузах

Ростислав Александрович Кокорев
Студенты и фондовый рынок.
Что и как обсуждать

ФИНРАЗООМ

16/04/2021

11:00