**Служба защиты прав потребителей финансовых услуг — что нужно знать?**

Когда и в каком порядке жаловаться в Службу защиты прав потребителей финансовых услуг, образованную при Центральном банке РФ.

Как защищает права граждан ЦБ РФ?

**К функциям Банка России (ЦБ РФ) отнесены регулирование и надзор в сфере банковской деятельности (ст. 56 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации»).** Надзор за соблюдением федеральных законов, регулирующих банковскую и страховую деятельность, нормативных актов Банка России должен осуществляться в отношении кредитных организаций, банковских групп, страховщиков, акционерных обществ (см. ст.56 Закона, Приказ Банка России от 28.03.2016 N ОД-1054, Положение от 5 июля 2015 года N 477-П). Эти функции Решением Совета директоров ЦБ РФ от 15.05.2014 № 14 были возложены на Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, утверждено Положение, в соответствии с которым она осуществляет свою деятельность.

**Основными задачами Службы являются рассмотрение жалоб и обращений потребителей финансовых (в том числе страховых) услуг, применение мер принуждения к организациям, оказывающим финансовые услуги, за исключением кредитных организаций** (п.п. 7.2, 7.3 Положения о Службе). Служба обязана давать гражданам ответы в установленном порядке, возбуждать и рассматривать дела об административных правонарушениях (в пределах компетенции). Таким образом, **Служба рассматривает жалобы и обращения потребителей финансовых услуг в отношении деятельности микрофинансовых организаций (МФО), кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, страховщиков (см. напр., Решение Арбитражного суда г.Москвы от 23 апреля 2015 г. по делу № А40-31786/2015).**

Какие жалобы и в каком порядке рассматриваются?

Согласно данным Службы защиты прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров ЦБ РФ по рассмотрению обращений граждан в 2015-2016 гг., фактически рассмотренные жалобы граждан поделены на несколько категорий:

Жалобы в отношении деятельности микрофинансовых организаций (МФО):

- неправомерные способы взыскания задолженности;

- невозможность обслуживания долга;

- вопросы по начислению процентов/неустойки.

Жалобы в отношении деятельности кредитных потребительских кооперативов:

- невозврат личных сбережений граждан;

- невозможность обслуживания займа (долга);

- взыскание КПК задолженности с пайщиков.

Жалобы в отношении деятельности ломбардов:

- невозврат залогового имущества;

- несоблюдение порядка и условий предоставления займа;

- положения о приеме и рассмотрении обращений получателей услуг.

Центробанк наделен полномочиями досудебного урегулирования конфликтных ситуаций между банком и его клиентом. Поводом для обращения с жалобой может стать:

•Изменение условий договора без согласования с клиентом или без официального уведомления;

•Мошеннические действия третьих лиц;

•Сбои либо ошибки в работе банковского оборудования (терминалов самообслуживания или банкоматов);

•Не предоставление полной информации о продукте или обман клиента;

•Недостаточная компетентность служащих;

•Списание дополнительных средств со счета клиента, не указанных в договоре;

•Введение ограничений прав заемщика;

•Грубое отношение;

•Навязывание ненужных услуг (например, смс-рассылка, оформления договора страхования);

•Отказ в выдаче кредита без оснований;

•Другие нарушения прав заемщика;

•Назойливые звонки от сотрудников банка или коллекторов.

Это далеко не полный перечень поводов для подачи претензии на нарушения в деятельности любых кредитно-финансовых организаций. Жалоба в Центробанк подается на действия:

•Банка;

•Ломбарда;

•Кредитных кооперативных сообществ;

•МФО или МФК;

•Страховых компаний;

•Негосударственных фондов (в том числе пенсионных).

Иные жалобы.

Жалобы и обращения должны направляться в территориальные управления службы, действующие во всех федеральных округах, а также в подразделения по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, созданные при региональных отделениях главных управлений Банка России. Предусмотрена возможность подачи жалобы через интернет-приемную. Рассмотрение осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и законодательством о банковской деятельности, в частности, гл. 10 Закона «О Центральном банке РФ», Указанием Банка России от 04.03.2014 N 3207-У «О перечне должностных лиц Банка России, уполномоченных составлять протоколы об административных правонарушениях» (см. также гл. 28, 29 КоАП РФ). Срок рассмотрения - 30 дней.

По каждому обращению, содержащему информацию о возможном нарушении прав потребителя, Служба проводит проверку изложенных фактов, запрашивает и анализирует представленные документы. В результате заявителю направляется ответ по существу проблемы, а в адрес поднадзорного может быть направлено предписание об устранении выявленных нарушений, или может быть возбуждено дело об административном правонарушении, предусмотренном КоАП. Ответчик обязан доказывать, что им были приняты все зависящие от него меры по соблюдению правил и норм, за нарушение которых предусмотрена административная ответственность.

Чем отличаются функции Службы и Роспотребнадзора?

Согласно п.3.3 Соглашения о взаимодействии между ЦБ РФ и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия, при наличии в обращениях, заявлениях, жалобах потребителей финансовых услуг признаков нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей», они рассматриваются Роспотребнадзором в пределах установленной компетенции, а если в обращениях, заявлениях, жалобах есть признаки нарушения федеральных законов, надзор и контроль за соблюдением которых осуществляет Банк России, то ни и будут рассматриваться им также в пределах установленной компетенции. **Таким образом, лицо вправе направить жалобу сразу в два органа, которые уже в порядке межведомственного взаимодействия определят порядок ее рассмотрения.**