

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНОЙ НЕСТАБИЛЬНОСТИ

Устойчивое социально-экономическое развитие любого государства напрямую зависит от эффективности функционирования кредитно-денежной системы и от уровня доступности финансовых услуг. Поэтому неслучайно обеспечение доступности финансовых услуг, организация их качественного обслуживания для всех категорий населения и субъектов предпринимательства является приоритетной во внутренней политике как для российского государства, так и для стран зарубежья. Особенно эти вопросы остро встают в условиях глобальной экономической нестабильности, главной составляющей которой является отсутствие финансовой стабильности, которое в одночасье может свести к минимуму, а то и разрушить полностью все достигнутые в течение многих лет положительные результаты.

Действительно, экономический фактор в современном мире доминирует во многих сферах общественных отношений, в том числе и на рынке потребительских услуг. Защита прав потребителей, особенно в сфере финансовых услуг, на данном этапе во всем мире является одной из важнейших проблем. Эти процессы в условиях глобальной нестабильности характерны и для Российской Федерации.

Статистика Банка России показывает, что из года в год растут долги домашних хозяйств перед банками по кредитам и выпущенным долговым ценным бумагам. На 01.12.2018 г. они составили 15,9 трлн. рублей, львиную долю из этой суммы составляют денежные средства, полученные в виде кредитов. Банками только в январе-ноябре 2018 года было выдано гражданам 33,47 миллиона кредитов. Этот показатель по сравнению с аналогичным периодом 2017 года вырос на 18 %. В результате объем

кредитования вырос на 48 %, составив 7,67 трлн. рублей.¹ Таким образом, в условиях экономической нестабильности в стране наблюдается высокий уровень закредитованности граждан при практическом отсутствии роста их реальных доходов.

Наличие ряда нерешенных проблем в сфере оказания финансовых услуг потребителям стало причиной определения Банком России, исходя из основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации, специальной Стратегии, призванной способствовать развитию доступности финансовых услуг в Российской Федерации.² Она преследует цель повышения уровня доступности и качества оказываемых финансовых услуг прежде всего потребителям, которые находятся за пределами городских центров, в отдаленных или труднодоступных местностях, а также категориям лиц, которые обладают ограниченными возможностями получения финансовых услуг в банковской сфере. К ним относятся лица, имеющие низкий уровень дохода, инвалиды, люди пожилого возраста и другие маломобильные группы населения.

В соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 г. «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» потребитель финансовых услуг представляет собой физическое лицо, которое выступает в качестве стороны договора, либо лица, в пользу которого заключен договор, или же является лицом, получающим финансовую услугу в целях, которая не связана с осуществлением предпринимательской деятельности.³

¹ Показатели долга нефинансового сектора и домашних хозяйств по кредитам и выпущенным долговым ценным бумагам. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации: <http://www.cbr.ru>.

² Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018-2020 годов: одобрено Советом директоров Банка России 26.03.2018 // Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации: <http://www.cbr.ru>.

³ Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг: Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ // СЗ РФ. 2018. № 24. Ст. 3390.

Обзор судебной практики и ситуация на рынке позволяют говорить о том, что существует ряд проблем в предоставлении потребителям финансовых услуг кредитными организациями. К числу них можно отнести не предоставление полной информации о предлагаемом банковском продукте. Речь прежде всего идет о заключении кредитных и депозитных договоров. Очень часто потребители сталкиваются с тем, что кредитные организации отказываются предоставлять договор для ознакомления до его заключения. Таким образом, у потребителя отсутствует необходимое время для изучения договора – основного правового документа, регламентирующего взаимные права и обязанности клиента и банка.⁴

Все без исключения регулирующие органы (Центральный Банк РФ, Агентство по страхованию вкладов, Роспотребнадзор) и экспертные организации в сфере защиты прав потребителей настаивают на том, чтобы договоры должны быть внимательно изучены перед его подписанием. В то же время практика показывает, что банки не очень-то хотят отдавать их для детального изучения и требуют немедленного подписания после получения. Такая ситуация подтверждается и результатами исследования рынка финансовых услуг в России Международной конфедерацией обществ потребителей, проведенного в 2017 году. В ходе его проведения было выявлено, что ни один из банков, входящих в ТОП-25, не предоставляет для изучения и ознакомления договоры с индивидуальными условиями до заключения.⁵ К тому же, нередки случаи, когда вместо заключения договора банковского вклада, неосведомленному в юридических нюансах клиенту предлагается заключение договора на

⁴ Mikhail Demidov, Valeriy Andreev, Elena Antonova, Inna Skuratova, Olga Yakhina. Violations of the Rights of Consumers in the Market for Savings and Financial Services in the Russian Federation // Proceedings of the 32nd International Business Information Management Association Conference (IBIMA) 15-16 November 2018. Vision 2020: Sustainable Economic Development and Application of Innovation Management from Regional expansion to Global Growth, Seville Spain. 2018. С. 7674-7680.

⁵ РИА Рейтинг. URL-адрес: http://riarating.ru/trend/banks_deposit_rating/

доверительное управление денежными средствами, который не подпадает под страховой случай, установленный федеральным законом "О страховании вкладов в банках Российской Федерации"⁶.

Другая немаловажная проблема заключается в том, что в ряде случаев в банковские договоры вносятся условия, которые заведомо невыгодны для потребителей или же навязываются дополнительные услуги. К невыгодным для потребителя условиям можно отнести право одностороннего порядка изменения кредитной организацией таких условий договора как процентная ставка, тарифы, автоматическая пролонгация договора и т.д.

Например, условие об изменении тарифов должно быть прямо указано в договоре, однако в подавляющем большинстве случаев банки настаивают на том, чтобы информация об этом была предоставлена путем размещения на сайте банка. Зачастую иное уведомление не предусматривается. Справедливо возникает вопрос, насколько часто потребитель должен проверять официальный сайт банка для того, чтобы быть в курсе актуальных изменений?

На основе проведенного анализа, можно сформулировать некоторые рекомендации, соблюдение которых, на наш взгляд, позволит снизить риски при осуществлении защиты прав потребителей сберегательных услуг. Во-первых, потребителю следует предоставлять предварительную структурированную информацию, которая позволила бы ему адекватно оценить не только процентный доход от депозита, но и суммы расходов, связанных с открытием данного вклада в банке, и на этой основе принять обоснованное решение об открытии или управлении счетом. Очевидно, что такой документ должен не только содержать информацию, позволяющую

⁶ О страховании вкладов в банках Российской Федерации: Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ (ред. от 28.11.2018) // СЗ РФ. 2003. № 52 (часть 1). Ст. 5029.

сравнить затраты и доход по каждому из элементов предлагаемого продукта, но и быть кратким, наглядным и легко читаемым.

Во-вторых, российское законодательство при получении кредита разрешает потребителю сообщать о своем согласии о заключении договора потребительского кредита (займа) на индивидуальных условиях в течение пяти дней⁷. Логичным было бы распространить данное право и на договоры по оказанию сберегательных услуг. В связи с этим представляется важным, с точки зрения обеспечения защиты прав потребителей, либо дополнить указанный закон обязанностью сообщать потребителю о его праве не подписывать индивидуальные условия договора в течение пяти дней с момента их получения, либо установить обязанность банка предоставить полный текст договора потребителю не менее, чем за пять дней до его подписания.

В-третьих, в целях обеспечения действенной защиты прав потребителей банковских услуг необходимо проводить целенаправленную последовательную работу по повышению уровня финансовой грамотности граждан. В ситуациях глобальной нестабильности и трудной предсказуемости развития финансовых рынков еще более значимым становится необходимость обеспечения граждан достоверной информацией об оказываемых финансовых услугах и возможностях защиты ими своих прав в качестве потребителей этих услуг.

Введенный в Российской Федерации Федеральным законом от 04.06.2018 г. институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, который можно назвать российским аналогом финансового омбудсмана, давно уже применяемого в практике деятельности зарубежных европейских государств, будет вступать в силу поэтапно: с 01.06.2019 г. он действует для сегмента по ОСАГО, а с

⁷ О потребительском кредите (займе): Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // СЗ РФ. 2013. № 51. Ст. 6673.

28.11.2019 г. – для остальных видов страхования; с 01.01.2020 г. он применяется в отношении микрофинансовых организаций, а начиная с 01.01.2021 г. – кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, банков и небанковских кредитных организаций, а также негосударственных пенсионных фондов. Закон преследует цель защитить права и законные интересы потребителей финансовых услуг через институт финансового омбудсмена. В связи с этим он устанавливает порядок досудебного урегулирования Уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

Насколько эффективным правозащитным механизмом в отношении потребителей финансовых услуг окажется институт финансового омбудсмена можно будет говорить только по конкретным результатам его деятельности в недалеком будущем. Однако анализ правового механизма его функционирования по защите прав потребителей финансовых услуг, прежде всего в банковской сфере, наталкивает на некоторые не столь оптимистические мысли.

Во-первых, согласно указанному Закону Уполномоченный вправе рассматривать только имущественные споры, связанные с взысканием в пользу потребителей денежных средств, в случаях, когда сумма их требований составляет не более 500 тысяч рублей. Это не актуально для потребителей сберегательных финансовых услуг, которые оказываются банками, поскольку в соответствии с действующим законодательством их вклады подлежат обязательному страхованию. При наступлении страхового случая государством, в лице Агентства по страхованию вкладов, потребителю сберегательной финансовой услуги выплачивается в полном объеме сумма его вклада в банке, но не более 1,4 млн. рублей, что в два с лишним раза превышает оспариваемую сумму через институт Уполномоченного.

Во-вторых, Закон не разрешает потребителям финансовых услуг обращаться к Уполномоченному за консультацией по вопросам, связанным с защитой их интересов на финансовом рынке. Вне его компетенции находится рассмотрение обращений граждан по спорным вопросам при заключении банковских договоров, реструктуризации задолженностей перед кредитными организациями, то есть все другие спорные моменты, не связанные с возвращением денежных средств. Данная ситуация, по нашему мнению, существенно умаляет значимость института финансового омбудсмана при выстраивании отношений между кредитно-финансовыми организациями и потребителями их услуг.

В-третьих, институт финансового уполномоченного в России на общественных началах с 2010 года уже функционирует при Ассоциации российских банков (АРБ). Он рассматривает весь комплекс спорных вопросов между банками-членами АРБ и их клиентами, связанных с: банковскими комиссиями, жалобами на действия коллекторов, исчезновением денежных средств с банковских карт, с отказами в реструктуризации кредитов и др. Его отличие от статуса нынешнего государственного Уполномоченного, практически отличается только тем, что его решения носят рекомендательный характер, а не обязательный. В интересах повышения защиты прав потребителей банковских услуг может быть, как один из вариантов, следовало бы рассмотреть возможность установления статуса официальных финансовых уполномоченных при ассоциациях российских банков и придать их решениям государственно-властный характер.

Таким образом проведенный анализ показывает, что в условиях глобальной нестабильности вопросы обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг в банковской сфере имеют особенное значение, так как в такой ситуации многократно возрастают финансовые риски как кредитных организаций, так и потребителей их услуг. Поэтому

государственным институтам, общественным объединениям потребителей по защите своих прав следует комплексно подходить по обеспечению функционирования действенного правозащитного механизма потребителей финансовых услуг.