

ЗНАКОМСТВО С СОЮЗНИКОМ



В последние несколько лет тема защиты прав и интересов потребителя стала не только актуальной, но и по-настоящему модной. После грандиозных разоблачений ритейлеров, предлагающих покупателям продукцию «второй свежести», государственные органы, общественные организации и, не в последнюю очередь, СМИ обратили свое внимание на сектор финансовых услуг. Однако быстро выяснилось, что уже сложившиеся схемы разоблачения плохо подходят для работы на этом направлении: чтобы отличить качественный финансовый продукт от некачественного, от борцов требовалась совершенно иная специализация. Об особенностях работы с потребителями финансовых услуг читателей журнала ПРОДОЛГИ рассказал **Виктор Майданюк**, генеральный директор Института фондового рынка и управления, председатель правления МООП «ФинПотребСоюз».

ПРОДОЛГИ: Когда и по чьей инициативе был основан ФинПотребСоюз?

Майданюк: Региональная общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ФинПотребСоюз) была создана 12 апреля 2010 г., а 30 апреля 2012 г. получила статус межрегиональной в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «Об общественных объединениях». В настоящее время на территории РФ создано 45 региональных отделений.

На протяжении пятнадцати лет Институт фондового рынка и управления оказывает образовательные услуги по обучению специалистов

фондового рынка, работников банковской сферы, управляющих компаний и специалистов, связанных с рынком ценных бумаг. Инициативная группа из числа руководства института решила создать организацию, которая бы занималась вопросами повышения финансовой грамотности населения, оказывала безвозмездно юридическую помощь потребителям финансовых услуг, а также вносила бы в правительство РФ предложения по усовершенствованию законодательства по защите прав потребителей.

ПРОДОЛГИ: Какой спектр вопросов входит в ведение организации? Какие цели ставит перед собой ФинПотребСоюз?

Майданюк: Миссия ФинПотребСоюза — защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, содействие созданию справедливого и цивилизованного потребительского финансового рынка, повышение доверия населения к инструментам финансового рынка, пропаганда финансовой грамотности и знаний среди широких слоев населения и, в конечном счете, обеспечение условий стабильности национального финансового рынка.

ФинПотребСоюз осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами власти, некоммерческими организациями и иными заинтересованными организациями и объединениями.

Зачем?

Цели и задачи ФинПотребСоюза:

- оказание юридической помощи и поддержки потребителям финансовых услуг по вопросам, связанным с соблюдением их законных прав и интересов;
- содействие в повышении эффективности и качества работы производителей и поставщиков розничных финансовых услуг;
- общественный контроль за соблюдением законодательства в области прав и интересов потребителей финансовых услуг;
- разработка стандартов в области финансовых услуг, предложения по созданию механизмов гарантирования соблюдения стандартов финансовых услуг;
- повышение уровня информированности населения о рынке финансовых услуг и доверия к финансовым институтам;
- выявление и предотвращение мошенничества на рынке финансовых услуг, в том числе финансовых пирамид;
- распространение и внедрение финансовой грамотности и финансовых знаний среди широких слоев населения.

ФинПотребСоюз действует в целях оказания всемерной помощи и содействия гражданам – потребителям финансовых услуг в розничных отраслях российского финансового рынка и защиты их прав и законных интересов в отношении организаций, осуществляющих следующие виды деятельности на финансовом рынке:

- кредитные, сберегательные платежно-расчетные и депозитные операции;
- ипотечные, страховые, инвестиционные, накопительные, в том числе кооперативные и коллективные, финансовые операции на рынке недвижимости – защита заемщика;
- деятельность инфраструктурных организаций финансового и фондового рынка;
- эмиссия ценных бумаг и иных финансовых инструментов;
- торгово-посредническая деятельность на финансовом, фондовом, валютном и страховом рынках;
- деятельность лизинговых компаний и ломбардов;
- потребительское консультирование;
- деятельность коллекторских компаний;
- деятельность бюро кредитных историй, а также иные виды деятельности на потребительском финансовом рынке;
- защита акционеров и частных инвесторов.

ПРОДОЛГИ: Основной целью ФинПотребСоюза является защита прав потребителей финансовых услуг. Каков портрет среднего российского потребителя финуслуг? Достаточно ли он знает и умеет?

Майданюк: Всех граждан, которые потребляют финансовые услуги, можно разделить на три группы. Это люди, хорошо, средне и слабо разбирающиеся в финансовых продуктах и услугах, предоставляемых на финансовых рынках. Сразу отмечу, что большинство граждан пока

циальном сайте ФинПотребСоюза создана специальная страница, где каждый желающий может задать вопрос по финансовым услугам и получить развернутый ответ от профессионала, а также оставить свою жалобу или обратиться в Электронную приемную.

ПРОДОЛГИ: Какое количество обращений от потребителей в год получает ФинПотребСоюз? Работа каких организаций чаще всего вызывает вопросы или нарекания потребителей?

За время работы межрегиональной общественной организации юристами рассмотрено более 3500 жалоб на деятельность финансовых организаций

слабо разбираются в инструментах и механизмах финансового рынка, плохо понимают функции отдельных финансовых продуктов и не имеют представления об их использовании. Потребители не знают о своих законных правах и интересах на финансовом рынке, о возможных нарушениях и способах защиты. Они редко в состоянии адекватно оценить и правильно распределить риски, сопряженные с оказанием финансовых услуг. Поэтому мы уделяем вопросу повышения финансовой грамотности первостепенное внимание.

ПРОДОЛГИ: Какие формы работы с потребителем использует ваша организация?

Майданюк: ФинПотребСоюз оказывает юридическую помощь потребителям финансовых услуг как в досудебном, так и в судебном порядке, для этих целей организованы общественные приемные во всех региональных представительствах, где любой желающий может прийти и получить бесплатную консультацию по всем финансовым вопросам. Кроме того, наши юристы консультируют граждан по телефону. На офи-

Майданюк: С момента создания организации нашими юристами было оказано более 7000 консультаций, подавляющее большинство которых связано с потребительским кредитованием (35%) и кредитными картами (23%), правомерностью навязывания дополнительных услуг, взимания комиссий и т.п. Деятельность бюро кредитных историй (18%) вызывает большой интерес у потребителей: внесение, хранение и изменение информации, правил получения информации о своей кредитной истории. Следующая по частоте обращений тема – деятельность колл-центров агентств (9%). Вопросы пенсионного обеспечения, в том числе связанные с НПФ, занимают 6% всех обращений. 9% составляют различные вопросы, касающиеся в том числе долевого строительства, ипотеки, депозитов, рынка ценных бумаг, а также вопросы, не относящиеся к сфере финансовых услуг.

За время работы межрегиональной общественной организации юристами рассмотрено более 3500 жалоб на деятельность финансовых организаций. Около 60% обращений удалось разрешить в до-

судебном порядке. Ряд дел юристы ФинПотребСоюза успешно решили в судебном порядке. Всего проведено 252 судебных заседания, из них 124 решены в пользу истца.

ПРОДОЛГИ: Проводит ли ФинПотребСоюз обучение потребителей? Кто может стать слушателем такой программы?

Майданюк: Основная цель работы ФинПотребСоюза – повышение общей финансовой грамотности граждан. Под финансовой грамотностью мы понимаем формирование у потребителей системной совокупности знаний о финансовых рынках, особенностях их функционирования и регулирования, профессиональных участниках рынков и предлагаемых ими финансовых инструментах, продуктах и услугах. Также важно научить граждан пользоваться финансовыми продуктами и услугами с полным осознанием последствий своих действий и готовностью взять на себя ответственность за принятые решения.

В рамках реализации поставленных задач организация проводит обучение потребителей в большинстве регионов страны. Устраивает семинары, конференции, лекции, круглые столы... Участником таких программ может стать любой желающий. Но нередко мы организуем и специальные мероприятия для отдельных социальных групп: например, школьников или пенсионеров.

Под эгидой ФинПотребСоюза летом 2012 года состоялось учредительное собрание общественного объединения «Корпус финансовых волонтеров», инициаторами создания которого выступили ведущие специалисты и профессиональные ассоциации финансового рынка, представители крупных финансовых компаний, школ, профильных вузов.

Корпус финансовых волонтеров принимает активное участие в реализации программы мероприятий по повышению финансовой грамот-

ности населения России, уровня доверия граждан к финансовому рынку, а также развития институтов гражданского общества. Задача волонтеров, прежде всего, распространять идеи в своей профессиональной среде, для того чтобы к этому движению примыкали не только студенты, профессиональные преподаватели, но и молодые специалисты организаций – профессиональных участников финансового рынка, а также пенсионных фондов, страховых компаний. Наша цель – привлечь профессионалов, которые бы приходили не рекламировать свой бренд или собственный финансовый продукт, а обучать общим правилам поведения гражданина при использовании того или иного финансового продукта. Давать знания, которые вооружали бы граждан и не позволяли им совершать грубые ошибки при распоряжении собственными средствами.

ПРОДОЛГИ: Участвует ли ваша организация в работе над законопроектами, регулирующими финансовую сферу жизни общества? Как вы оцениваете текущие законодательные инициативы?

Майданюк: Эксперты ФинПотребСоюза принимают активное участие в законодательной деятельности, в том числе работают в восьми комитетах Государственной думы. За 2011 и 2012 годы подготовлены и направлены в Минэкономразвития РФ и комитеты Государственной думы РФ предложения по внесению изменений и дополнений в Законодательные акты и проекты федеральных законов в рамках защиты прав потребителей финансовых услуг:

■ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;

■ Постановление Правительства Российской Федерации «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей» от 26 августа 1995 г. № 837;

■ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ;

■ Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ;

■ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ;

■ Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 г. № 63-ФЗ;

■ Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 г. № 395-1;

■ Федеральный закон «О негосударственных пенсионных фондах» от 07.05.1998 г. № 75-ФЗ;

■ Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ;

■ Федеральный закон «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» от 05.03.1999 г. № 46-ФЗ;

■ проект Федерального закона «О деятельности по взысканию просроченной задолженности»;

■ проект Федерального закона «О потребительском кредите».

При разработке всех этих законодательных инициатив необходимо представительство заинтересованной компетентной организации, последовательно и системно защищающей права простых

граждан – потребителей финансовых услуг. ФинПотребСоюз в силу своих возможностей принимает активное участие в актуальном законодательстве. По общему мнению экспертов ФинПотребСоюза, необходимо как минимум сбалансировать интересы потребителей финансовых услуг и финансовых институтов.

Граждане, которые пользуются финансовыми услугами, стали чаще решать споры цивилизованными методами

ПРОДОЛГИ: В последние годы растет число исков потребителей к поставщикам финансовых услуг. С чем, на ваш взгляд, связана такая тенденция? Стоит ли считать это признаком повышения финансовой грамотности или рост числа исков связан с популярностью данной темы в СМИ?

Майданюк: С каждым годом уровень финансовой грамотности населения неизменно повышается. Это связано прежде всего с пристальным вниманием руководства страны к данной проблеме. Итоги последнего финансового кризиса, который в 2008 году существенно повлиял на финансовое благополучие простых граждан, заставляют нас всех пересмотреть свое отношение к вопросам финансового просвещения. Ряд министерств и федеральных ведомств реализуют проекты по повышению уровня финансовой грамотности населения. Такие проекты проводятся и на региональном уровне. В этой связи население, которое пользуется финансовыми услугами, стало чаще решать споры цивилизованными методами. Популярность этой темы в СМИ подогревает интерес, побуждая российских граждан решать вопросы в судебном порядке. Таким образом, оба фактора независимо друг от друга влияют на количество исков в судах. 12