

# Типовой алгоритм действий потребителей финансовых услуг.



**1. Прежде чем подписывать договор, внимательно прочтите и изучите его условия, а также иные документы, прилагаемые к договору.**

В случае, если какие-либо условия договора не понятны, просите разъяснить Вам их содержание. Не стесняйтесь задавать уточняющие вопросы. С особым вниманием прочтите напечатанное мелким шрифтом. Ваше право на получение информации закреплено в ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей».

**2. Не принимайте мгновенных решений.**

Сравните финансовые предложения в нескольких организациях по основным параметрам (суммы, сроки, штрафы/пени и пр.) и выберите наиболее выгодное для вас предложение.

**3. Откажитесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны.**

Финансовые организации обязаны предоставить потребителю получить основную услугу без предоставления дополнительных услуг.

Без согласия потребителя предоставления дополнительных услуг не допускается, данное право закреплено в ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Соглашаясь на предоставление дополнительных услуг, задумайтесь, насколько они важны для вас и позволяют ли они снизить стоимость основной услуги.

Вместе с тем, готового решения здесь нет, и надо всегда учитывать конкретные обстоятельства.

**4. Будьте осторожны при передаче своих персональных данных.**

Прежде, чем сообщать о себе какие-то сведения, особенно по телефону, подумайте, с кем вы говорите: с настоящим сотрудником финансовой организации или с неизвестным подозрительным лицом. Сообщив свои персональные данные, также ПИН-коды или пароли мошеннику, вы рискуете потерять деньги!

**5. Храните копии всех документов.**

Проследите, чтобы одна из копий подписанных Вами документов всегда оставалась у вас. Все копии финансовых документов надо бережно хранить, как во время исполнения обязательств по заключенному договору, так и в течение долгого времени после исполнения обязательств.

**6. При возникновении проблем связанных с исполнением обязательств по договору, на первоначальном этапе, попытайтесь договориться с финансовой организацией**

Даже если вы, заключая договор с финансовой организацией, все просчитали и все продумали, с течением времени ситуация может кардинально измениться (изменения в семейном положении, потеря работы, болезнь и т.п.). У вас могут возникнуть проблемы с выполнением ваших обязательств (например, выплатой по кредиту). В первую очередь обратитесь с проблемой к финансовой организации. Добросовестная финансовая организация заинтересована в своих клиентах и пойдет вам на встречу (например, можно договориться об изменении графика платежей с учетом временных финансовых трудностей заемщика, предоставлении кредитных каникул).

**7. Если финансовая организация нарушила свои обязательства либо допустила нарушение Ваших прав, требуйте от нее исправить нарушения.**

Если вы чувствуете, что у вас недостаточно знаний и навыков для самостоятельного разрешения конфликта, обращайтесь за консультацией в **Роспотребнадзор** (в т.ч. территориальные подразделения) или **общественные организации по защите прав потребителей** (в т.ч. специализирующиеся на защите прав потребителей финансовых услуг).

**8. Если ваши права нарушены.**

Обращайтесь в государственные регулирующие органы (Роспотребнадзор, Центральный Банк России, Антимонопольную службу).

**9. При не достижении соглашения между Вами и финансовой организацией, спор может быть разрешен через Финансового уполномоченного (адрес для корреспонденции: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, возможна подача обращения через официальный сайт: <https://finombudsman.ru/>), в судебном порядке.**

Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю на основании статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и статьи 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», может быть привлечено судом для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя (до вынесения решения судом первой инстанции – по инициативе гражданина, на иных стадиях рассмотрения дела – по инициативе суда).