



ФБУЗ ЦГиЭ  
в Оренбургской области



## Навязывание дополнительных финансовых услуг: алгоритм действий потребителя

Финансовые организации помимо традиционных продуктов продают страхование, ценные бумаги, другие финансовые инструменты, множество нефинансовых продуктов. С расширением пакета предлагаемых услуг растёт и количество споров.

Как правило, это услуги:

- страхования жизни, здоровья, имущества;
- услуги по открытию банковского счёта, выдаче кредитной или дебетовой карты;
- консультирование специалистов;
- обслуживание автомобиля, «помощь на дороге» (при покупке машины в кредит);
- подписки.

### Что важно помнить?



Потребитель имеет право отказаться от предлагаемых дополнительных платных услуг, а организации не вправе ограничивать в этом потребителя и обуславливать приобретение одних товаров или услуг – приобретением других!

Отказ организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующую услугу – не допускается.

### Алгоритм разрешения спора

1. Внимательно прочитать договор и соглашения, задать исполнителю вопросы об особенностях и условиях;
2. Обратиться с требованием об исключении из условий договора положения об оказании дополнительных платных услуг, если они не нужны;
3. Если договор (дополнительное соглашение) заключён – обратиться к поставщику услуги с письменным требованием об отказе от дополнительной услуги и возврате за неё денежных средств (в полном объёме или пропорционально истёкшему времени);
4. Если законные требования в претензионном порядке финансовая организация не удовлетворила – необходимо обратиться к **финансовому омбудсмену**
5. Если спор не разрешён при посредничестве финансового уполномоченного – обратиться за защитой прав в суд.

тут про условия и порядок обращения



- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
- др.