



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Главное управление Центрального банка
Российской Федерации по Центральному
федеральному округу г. Москва

«Клиент вправе сам решать, необходима ли ему услуга»

Граждане жалуются, что при обращении в банки или страховые компании им приходится сталкиваться с навязыванием тех или иных услуг.

О том, что делать в подобных ситуациях, рассказывает управляющий Отделением по Тамбовской области ГУ Банка России по Центральному федеральному округу М.В. Носенков

Жители региона все чаще отмечают, что им навязывают дополнительные финансовые услуги. И если раньше о подобных проблемах рассказывали клиенты страховых компаний, то в последнее время упоминают о случаях, когда сотрудники некоторых банков просто рекомендуют застраховать жизнь и здоровье или приобретаемое имущество, а напрямую увязывают покупку полиса с решением, например, о выдаче кредита.

Для решения проблемы с навязыванием полисов в страховой компании Банк России ввел «период охлаждения» – срок, в течение которого гражданин может расторгнуть договор добровольного страхования и получить в определенном порядке уплаченную страховую премию. «Период охлаждения» составляет не менее 5 рабочих дней и отсчитывается со дня заключения добровольного договора страхования вне зависимости от момента уплаты страхового взноса. При отказе от страховки в оговоренный срок страховщик обязан вернуть заплаченные за полис деньги в полном объеме, если договор страхования не вступил в силу. Если же договор начал действовать, то страховая компания при возврате средств вправе удержать часть премии, пропорциональную количеству дней, прошедших с начала действия договора. Для возврата денег нужно заполнить заявление об отказе от договора добровольного страхования, и в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления страховая компания должна вернуть премию.

Отмечу, что в соответствии с законом «О защите прав потребителей» нельзя заставлять человека при получении одних услуг приобретать или оплачивать другие.

Если при оформлении кредита или вклада сотрудник банка заявляет о необходимости получить кредитную или дебетовую карту, открыть текущий банковский счет, подключить услуги «Автоплатеж», «Мобильный банк» и т.п., это может рассматриваться как навязывание дополнительных услуг, от которых потребитель вправе отказаться. Необходимо помнить, что при отказе от тех или иных дополнительных услуг банк может установить для клиента менее выгодные условия по основному договору. Однако на практике чаще всего дополнительные услуги приводят к удорожанию банковских услуг для потребителя. Следует иметь в виду, что банки при заключении договоров могут предлагать клиентам подписать бланк типового заявления. В типовом заявлении, например, может содержаться «просьба» клиента заключить с ним договор на предоставление кредита с использованием банковской карты, на открытие текущего счета или подключение интернет-услуг. Потребителю рекомендуется изучать предлагаемые для подписания типовые заявления не менее внимательно, чем условия основного договора.

Конечно, многие дополнительные услуги, в частности интернет-банкинг, могут быть полезными и удобными. Однако клиент вправе сам решать, необходима ли ему та или иная услуга, особенно когда за нее нужно платить. Если необходимости в дополнительных сервисах нет, то от них можно отказаться, даже если они были подключены автоматически. Для этого необходимо подать соответствующую заявку или претензию в колл-центр или непосредственно в отделение банка. При возникновении разногласий можно обратиться к руководителю кредитной организации.

Если руководство банка не решает возникшую проблему, направляйте жалобу в Банк России. Обращение можно подать в письменном виде, направив по адресу: 392000 г. Тамбов, ул. Октябрьская, 7, либо в электронном виде через раздел «Интернет-приемная» на сайте Банка России www.cbr.ru.

Отделение по Тамбовской области
ГУ Банка России по Центральному федеральному округу
Телефон: (84752) 79-30-1068 media@cbr.ru