

СОВМЕСТНЫЙ ПРОЕКТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И МБРР
«СОДЕЙСТВИЕ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО
ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Стандарты консультирования потребителей финансовых услуг

Стандарт 10 «Особенности кредитных банковских карт»

*Разработаны ООО «ФБК» в рамках контракта
№ FEFLP/QCBS-4.1 «Институциональное
укрепление Роспотребнадзора в области
защиты прав потребителей на рынке
финансовых услуг» и предназначены
для использования сотрудниками Роспотребнадзора
и другими заинтересованными лицами*

Термины и определения

Банк-эмитент – кредитная организация, выпускающая в обращение (эмитирующая) банковские карты), и гарантирующая выполнение финансовых обязательств, возникающих в ходе их использования держателями;

Договор банковского счета – соглашение, по которому банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету;

Кредитная организация - юридическое лицо, которое для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России) имеет право осуществлять банковские операции, предусмотренные Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;

Кредитная карта – электронное средство платежа, которое используется для совершения держателем карты операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией-эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора;

Кредитный договор – договор, по которому банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за пользование ею, а также предусмотренные кредитным договором иные платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита;

Овердрафт – кредит, предоставленный кредитной организацией-эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств. Кредит по овердрафту оговаривается при открытии счета и не может превышать фиксированную сумму;

ПИН-код (PIN) – персональный идентификационный номер (секретный код), используемый держателем банковской карты при проведении операций в качестве аналога собственноручной подписи, с помощью которого производится аутентификация держателя карты;

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа и лимитом кредитования;

Электронное средство платежа – средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

Разъяснение положений законодательства

Согласно «Положению об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием», утвержденному Банком России 24.12.2004 № 266-П (далее – Положение № 266-П) кредитная карта предназначена для осуществления расчетов исключительно за счет денежных средств, предоставленных банком клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

Как следует из статьи 3 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите), денежные средства могут предоставляться кредитором заемщику с использованием электронных средств платежа.

Клиент банка совершает операции с использованием кредитных карт по банковскому счету, открытому на основании договора банковского счета, предусматривающего совершение операций с использованием кредитных карт, заключаемого в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Следует отметить, что кредитные карты следует отличать от дебетовых карт с разрешенным овердрафтом, которые в российской практике зачастую также называются «кредитными». Дебетовые карты с разрешенным овердрафтом предполагают использование клиентом денежных средств кредитной организации-эмитента при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств клиента. Иными словами, дебетовая карта с разрешенным овердрафтом позволяет осуществлять платежи как за счет средств держателя карты, размещенных на банковском счете, так и за счет кредита, предоставляемого банком в случае недостатка средств на счете. При этом кредит держателю карты предоставляется только в случае осуществления платежей с ее использованием и недостатка средств на счете клиента для их оплаты.

В российской практике наиболее часто встречаются кредитные карты с льготным периодом кредитования (*grace period*), то есть периодом, в течение которого банк не будет начислять проценты за пользование кредитом. Обычно льготный период составляет 30-50 дней.

Следует обратить внимание на то, что льготный период может начинаться не с момента совершения траты по карте, а с момента получения потребителем кредитной карты. Кроме того, льготный период, как правило, действует только при безналичных расчетах. При обналичивании денежных средств с кредитной карты через банкомат льготный период не применяется, и проценты за пользование кредитом начинают начисляться с момента списания денежных средств со счета.

Помимо процентной ставки заемщик, использующий кредитную карту, может оплачивать еще ряд дополнительных расходов. Важно отметить, что до потребителя должна быть доведена полная стоимость потребительского кредита, в расчет которой в соответствии со статьей 6 Закона о потребительском кредите включается, в частности, плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа при заключении и исполнении договора потребительского кредита (займа). При этом в случае предоставления потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) не включаются плата заемщика за осуществление операций в валюте, отличной от валюты, предусмотренной договором (валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем), плата за приостановление операций, осуществляемых с использованием электронного средства платежа, и иные расходы заемщика, связанные с использованием электронного средства платежа.

Следует отметить, что на граждан, использующих кредитные карты исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, распространяется действие Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) и изданных в соответствии с ним иных правовых актов.

Предоставление и обслуживание карты не является самостоятельным видом банковских операций, так как карта является средством совершения операций ее держателем в рамках договора банковского счета. Установление дополнительных платежей по кредитному договору (комиссии за предоставление и обслуживание карты, за предоставление и обслуживание при ее перевыпуске), не предусмотренных действующим законодательством, является ущемлением прав потребителей.

В соответствии с пунктами 2-4 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена письмами, телеграммами, телексами, телефаксами и иными документами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

Электронным документом, передаваемым по каналам связи, признается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, магнитных, оптических либо аналогичных средств, включая обмен информацией в электронной форме и электронную почту.

Письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в акцептном порядке (статья 438 ГК РФ).

В случаях, предусмотренных законом или соглашением сторон, договор в письменной форме может быть заключен только путем составления одного документа, подписанного сторонами договора.

В этой связи потребитель может получить кредитную карту по почте и без предварительного согласия или заявления на ее получение. Как правило, банки рассылают два основных вида

кредитных карт – универсальную (не персонифицированную, или анонимную) кредитную карту и именную кредитную карту. Часто информация об условиях предоставления кредита с использованием кредитной карты, присланной по почте, носит формальный характер.

Направление карты и ПИН простым почтовым отправлением не исключает получение карты и ПИН третьими лицами, что нарушает установленное ст. 7 Закона о защите прав потребителей право потребителя на безопасность услуги, учитывая, что направляющий карту банк фактически избавлен от ответственности за действия третьих лиц, в том числе, почтовых служб. Кроме того, создается опасность для потребителя в случае неполучения им карты и/или ПИН (в результате неправомерных действий третьих лиц или задержки доставки почты) просрочить график погашения задолженности, что также приведет к неблагоприятным последствиям для потребителя.

В этой связи можно сделать вывод о нарушении условиями кредитного договора, предусматривающими направление банковской карты и ПИН простым почтовым отправлением, требований статьи 7 Закона о защите прав потребителей.

Также следует отметить, что условие об оплате комиссии за предоставление и обслуживание карты даже до времени ее фактического получения и использования противоречат статье 37 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с которой оплате подлежат только оказанные услуги.

С целью отказа от полученной без предварительного согласия кредитной карты или ранее используемой кредитной карты потребителю следует обратиться в отделение банка с паспортом, кредитной картой и заявлением об отказе от полученной карты. После отказа от карты банк оформляет подтверждение о закрытии ссудного счета, ранее оформленного на имя потребителя.

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при использовании кредитных банковских карт и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

Банк присылает по почте кредитную карту без согласия потребителя

Закон о потребительском кредите не содержит прямого запрета на почтовую рассылку кредитных карт. Однако статьей 8 данного закона установлено, что при выдаче потребительского кредита с использованием электронного средства платежа оно должно быть передано заемщику кредитором по месту нахождения кредитора (его структурного подразделения), а при наличии отдельного согласия в письменной форме заемщика - по адресу, указанному заемщиком при заключении договора потребительского кредита, способом, позволяющим однозначно установить, что электронное средство платежа было получено заемщиком лично либо его представителем, имеющим на это право. Передача и использование электронного средства платежа заемщиком допускаются только после проведения кредитором идентификации клиента в соответствии с требованиями, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

В соответствии со статьей 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной.

Согласно статье 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма, в том числе путем направления оферты (предложения) о заключении договора с помощью средств почтовой или электронной связи и ее акцепте (принятии) потребителем.

Согласно пункту 1 статьи 435 ГК РФ офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора.

При этом существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных нормативных актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте (пункт 3 статьи 438 ГК РФ).

При этом акцепт должен быть полным и безоговорочным, молчание (или бездействие) не является акцептом, если иное не вытекает из закона, соглашения сторон, обычая или из прежних деловых отношений сторон (например, в силу существовавших ранее договоренностей).

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно статье 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 данного закона потребитель при нарушении его прав вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда.

Банк предоставляет неполную/недостоверную информацию о льготном периоде и порядке начисления процентов

В случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом о защите прав потребителей и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Кроме того, в соответствии со статьей 5 Закона о потребительском кредите срок возврата потребительского кредита (займа); процентная ставка и порядок ее определения, количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) или порядок определения этих платежей и другие условия относятся к индивидуальным условиям договора потребительского кредита (займа), т.е. согласовываются кредитором и заемщиком в индивидуальном порядке.

Согласно статье 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 данного закона потребитель при нарушении его прав вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда.

Банк начисляет проценты на неактивированную карту

В соответствии со статьей 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной.

Согласно статье 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма.

Согласно пункту 1 статьи 435 ГК РФ офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора.

При этом существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных нормативных актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте (пункт 3 статьи 438 ГК РФ).

В случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом о защите прав потребителей и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Таким образом, потребителю при заключении договора об использовании кредитной банковской карты должна быть предоставлена вся необходимая информация об услуге, в том числе информация об условиях активации карты.

Следует отметить, что активация полученной по почте кредитной карты может осуществляться разными способами, в том числе посредством уведомления банка по телефону, осуществления платежа и т.п. Однако активация может произойти и при просмотре баланса счета с помощью банкомата. В этой связи не следует производить с кредитной картой какие-либо действия во избежание ее ненамеренной активации.

Согласно статье 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 данного закона потребитель при нарушении его прав вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда.

Банк изменяет условия договора без уведомления потребителя (продолжительность льготного периода, величина процентов, сумма кредитного лимита по карте)¹

Согласно статье 5 Закона о потребительском кредите изменение индивидуальных условий и общих условий договора потребительского кредита (займа) осуществляется с соблюдением требований, установленных данным законом.

В частности, кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа).

При этом кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита (займа), а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

Банк не предоставляет информацию о том, как «закрыть» кредитную карту

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей, исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно пункту 2 статьи 732 ГК РФ и статье 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 данного закона потребитель при нарушении его прав вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда.

¹ Подробно о защите прав потребителя в случае одностороннего изменения условий договора – см. Ведомственный стандарт «Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора»

Банк взимает комиссию за перевыпуск кредитной карты

В соответствии со статьей 6 Закона о потребительском кредите до потребителя должна быть доведена полная стоимость потребительского кредита, в расчет которой включается, в частности, плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа при заключении и исполнении договора потребительского кредита (займа). При этом в случае предоставления потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) не включаются плата заемщика за осуществление операций в валюте, отличной от валюты, предусмотренной договором (валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем), плата за приостановление операций, осуществляемых с использованием электронного средства платежа, и иные расходы заемщика, связанные с использованием электронного средства платежа.

Согласно пункту 17 статьи 5 Закона о потребительском кредите в случае, если индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа) предусмотрено открытие кредитором заемщику банковского счета, все операции по такому счету, связанные с исполнением обязательств по договору потребительского кредита (займа), включая открытие счета, выдачу заемщику и зачисление на счет заемщика потребительского кредита (займа), должны осуществляться кредитором бесплатно.

При этом пунктом 4 части 4 статьи 6 Закона о потребительском кредите установлено, что плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа при заключении и исполнении договора потребительского кредита (займа) включается в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа).

Таким образом, расходы банка, связанные с эмиссией платежных карт и их обслуживанием, не должны возмещаться за счет дополнительных комиссий банка.

Согласно статье 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

Документы для обоснования законности требований потребителя

Договор об использовании банковской карты;

Договор об открытии банковского счета;

Выписка по банковскому счету;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя (при наличии);

Документы, подтверждающие убытки потребителя.

Судебная практика

Арбитражные суды:

Определение Высшего арбитражного суда РФ от 04.03.2011 № ВАС-2276/11 по делу № А41-12206/10;

Постановление Арбитражного суда Центрального округа от 16.02.2017 № Ф10-175/2017 по делу № А68-4438/2016;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 10.02.2017 № Ф04-7120/2017 по делу № А46-10088/2016;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 13.12.2016 № Ф01-5465/2016 по делу № А29-12390/2015;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 12.02.2015 № Ф09-3/15 по делу № А34-3192/2014;

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 27.01.2015 № Ф03-6219/2014 по делу № А04-3916/2014;

Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 04.06.2014 по делу № А68-6319/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 07.02.2014 по делу № А31-6383/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 07.10.2013 по делу № А43-29457/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 15.05.2013 по делу № А70-8571/2012.

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 03.08.2011 № Ф09-4572/11;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 05.04.2019 № 08АП-1523/2019 по делу № А46-19995/2018;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 25.05.2017 по делу № А74-12455/2016;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 12.03.2018 № 08АП-17392/2017 по делу № А46-14313/2017;

Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 12.04.2017 № 06АП-1229/2017 по делу № А04-9478/2016;

Постановление Второго арбитражного апелляционного суда от 08.02.2017 № 02АП-10646/2016 по делу № А31-8113/2016;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 19.10.2016 по делу № А33-9384/2016;

Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 27.01.2014 по делу № А55-18688/2013;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 30.01.2014 по делу № А43-16899/2013.

Суды общей юрисдикции:

Постановление Верховного Суда РФ от 10.11.2015 № 306-АД15-11709 по делу № А12-42705/2014;

Определение Верховного Суда РФ от 07.03.2017 № 7-КГ16-6;

Определение Верховного Суда РФ от 03.12.2013 № 56-КГ13-11;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Карелия от 19.08.2014 по делу № 33-2618/2014;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Карелия от 17.12.2013 по делу № 33-4082/2013

Определение Приморского краевого суда от 11.02.2014 по делу № 33-932;

Апелляционное определение Московского городского суда от 06.07.2018 по делу № 33-29048/2018;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 17.10.2016 по делу № 33-14168/2016;

Апелляционное определение Челябинского областного суда от 11.01.2016 по делу № 11-450/2016;

Апелляционное определение Хабаровского краевого суда от 06.02.2015 по делу № 33-712/2015;

Апелляционное определение Московского городского суда от 24.08.2015 по делу № 33-26364;

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.08.2014 по делу № 33-39924/2014;

Апелляционное определение Иркутского областного суда от 23.05.2014 по делу № 33-4136/14.

Типовое решение

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании и особенностях законодательства, регулирующего вопросы кредитных банковских карт, а также о возможных нарушениях прав потребителей при использовании кредитных банковских карт.
2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);
3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

ФБК

ул. Мясницкая, 44/1
Москва, Россия, 101990

Т +7 (495) 737 5353

Ф +7 (495) 737 5347

Е fbk@fbk.ru

www.fbk.ru