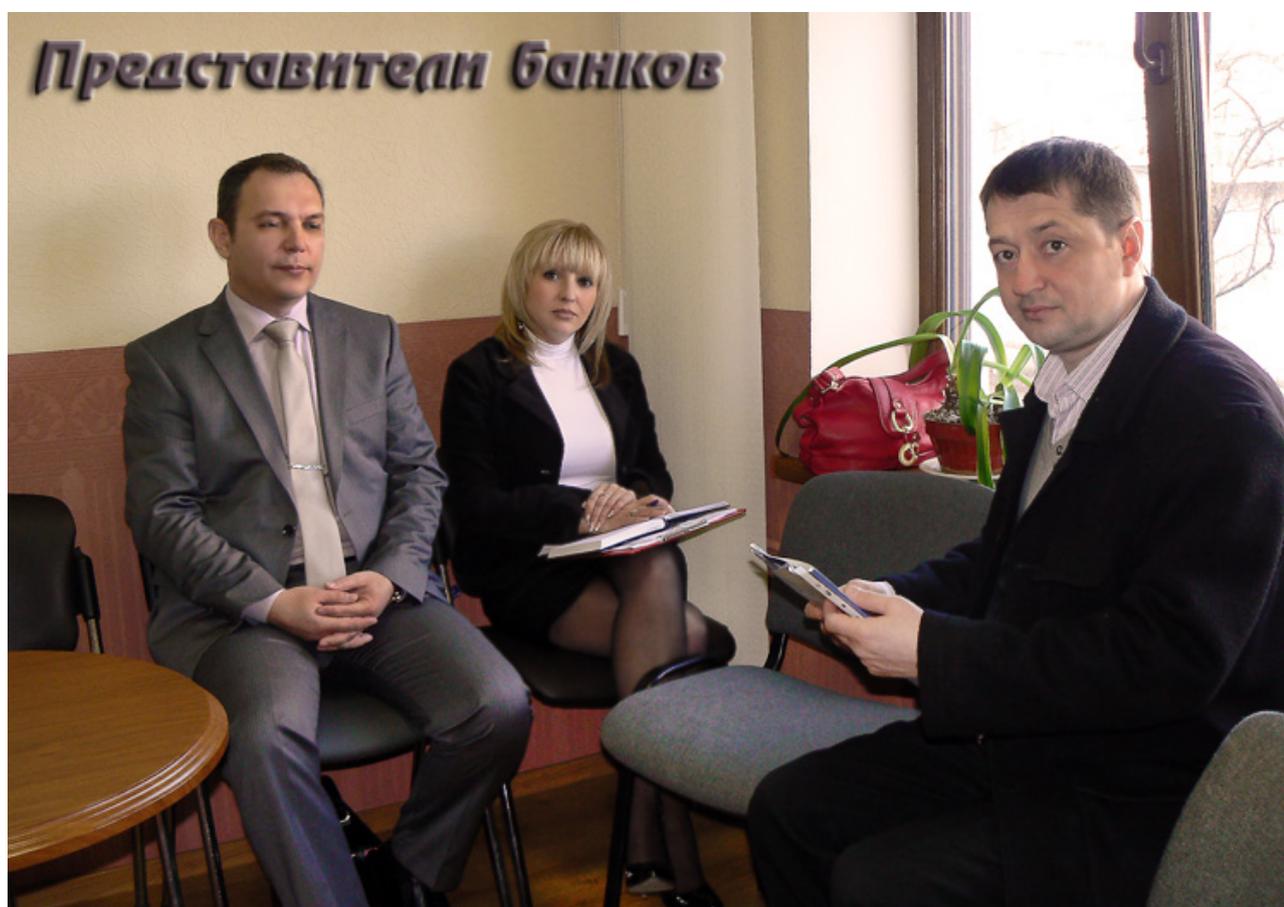


Чем доступней кредит, тем труднее возврат!

Автор: Записал Владимир ДАРКИН. Фото: Марина ЭКСТЕР.
15.03.2011 18:34

Сегодня, 15 марта - Всемирный день защиты прав потребителя! С праздником! Мы с удовольствием приняли приглашение и стали в этот вторник участниками «круглого стола», посвященного взаимоотношениям потребителей и банков. По крайней мере три банка в Новороссийске готовы вести диалог о качестве банковских услуг и защите наших прав.



***** Место встречи. Административное здание по ул. Видова, 170 в Новороссийске.**

*****Участники встречи.** Татьяна Третьякова, заместитель начальника территориального отдела управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Краснодарскому краю в г.Новороссийск. Светлана Шендрикова, руководитель отдела по защите прав потребителей администрации муниципального образования г.Новороссийск. Сергей Кондратов, филиал на транспорте в г.Новороссийске ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» Роспотребнадзора (недавно для потребителей открылся консультационный пункт по тому же адресу: ул. Видова, 170, но во втором корпусе, где теперь можно получить бесплатную консультацию). Юлия Погарская, начальник отдела по работе с клиентами операционного офиса банка «Русский стандарт». Евгений Калинин, заместитель начальника отдела по работе с банковскими картами филиала «Новороссийский» ОАО «Собинбанк». Андрей Бердзени, заместитель управляющего филиалом ОАО «Уралсиб» в г.Новороссийск. Владимир Даркин, главный редактор электронной газеты «Новороссийские известия». И другие.

***** День и время встречи:** 15 марта с 11.00 до 13.00.

*****Рядовой новороссиец как получатель банковских и страховых услуг.** Согласитесь, тема очень даже интересная. Потому что если не ты сам, то уж твой близкий родственник или хороший знакомый получал такие услуги и, скорее всего, имел те или иные проблемы. Как их избежать? И возможно ли это вообще? Оказывается, вполне возможно. Если вспомнить старую поговорку и сначала семь раз отмерить, а потом один раз «отрезать», то есть пойти в банк или страховую компанию для заключения договора.

*****Это, пожалуй, главный вывод прошедшего круглого стола.** Но, конечно, не все так просто. И далеко не каждый банк или страховая компания готовы позаботиться не только о своей прибыли, но и о наших интересах. Точнее, хотя бы скрупулезно соблюдать законодательство, где такая защита наших, потребителей, интересов предусмотрена.

*****Светлану Шендрикову и Татьяну Третьякову знают в Новороссийске очень многие.** Потому что именно к ним обращаются с заявлениями о нарушениях потребительских прав. Теперь добавился и консультационный пункт, где любого потребителя бесплатно проконсультирует юрист во вторник, среду и четверг с 10.00 до 12.30. Здесь же специалист может помочь подготовить и составить необходимые документы для подачи претензии и направления судебного иска.

Чем доступней кредит, тем труднее возврат!

Автор: Записал Владимир ДАРКИН. Фото: Марина ЭКСТЕР.
15.03.2011 18:34

1. Опрос, конечно, интересный

Окончание современной сказки: «И стали они жить-поживать, да кредиты не брать».



***** В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей структурами ФГУЗ «Центр гигиены...» было проведено анкетирование о том, как оценивается качество**

банковских и страховых услуг, жителями и гостями Новороссийска. Их итоги огласили и обсудили на круглом столе. Итоги, прямо скажем, оказались весьма неожиданными.

***** Из 103 опрошенных респондентов почти 34% признались, что предпочитают накопить деньги или занять у друга, но не брать кредита в банке. Разумеется, это неспроста. Вот на что сетовали люди, говоря об оказании банковских услуг. 41% - на то, что потребитель не получал полной информации о кредитном продукте. 42% - на непредоставление возможности для внимательного изучения договора при его подписании. 37% - на то, что информация о полной процентной (эффективной) ставке по кредиту была непонятной. А еще в 48,8% случаев банки своевременно не информировали потребителей о просроченной задолженности.**

***** При получении страховых услуг самые распространенные претензии потребителей касались невыплаты страхового возмещения в размере реального ущерба, небольшого пакета рисков, величины страхового взноса, нечетко прописанных условий договора, отсутствия системы скидок и необходимости предоставления дополнительных документов.**

***** О том, что ответили на недовольство респондентов представители банков, чуть позже. Сначала комментарии профессионалов в сфере защиты прав потребителей.**

***** Оказывается, исков потребителей в адрес банков и страховых компаний немало. Хотя сказать, что их очень много, все-таки нельзя. Есть случаи уникальные, есть распространенные, типичные. Поэтому сейчас нередко структуры, защищающие права потребителей, выходят с исками в суд о защите неопределенного круга лиц.**

***** Мини-справка. Понятие «неопределенный круг лиц» введено в гражданское судопроизводство с 1 февраля 2003 года. На основании ст.45 ГПК право защиты неопределенного круга лиц предоставлено прокурору, а на основании ст.46 - органам государственной власти, органам местного самоуправления, организациям или гражданам в случаях, предусмотренных законом.**

Законодатель не разъяснил понятие «неопределенный круг лиц». Тем не менее под защитой неопределенного круга лиц следует понимать защиту общих интересов физических лиц, когда установление их точного количества не требуется.

***** При удовлетворении иска о защите прав неопределенного круга лиц решение суда подлежит опубликованию в средствах массовой информации. Главное же в том, что на основании вступившего в законную силу решения суда участники «неопределенной группы» вправе подать иски уже в защиту своих собственных интересов, доказав свою принадлежность к такой группе. Для суда, который рассматривает дело по иску конкретного участника многочисленной группы, решение суда по иску в защиту неопределенного круга лиц является обязательным.**

***** В Новороссийске все больше банков, их филиалов, офисов и т.п. И, оказывается, отнюдь не все банки можно отнести к категории, скрупулезно соблюдающих**

Чем доступней кредит, тем труднее возврат!

Автор: Записал Владимир ДАРКИН. Фото: Марина ЭКСТЕР.
15.03.2011 18:34

законодательство. Вряд ли это может удивлять. Хотя один из представителей банков сравнил в ходе круглого стола банковскую сферу с торговой – мол, мы тоже продавцы, только продаем не товары, а деньги, все-таки специфика, отличия налицо. Один пример. Ты берешь кредит в Новороссийске, а получаешь «зеленый свет» где-то там, в далеком городе – не обязательно даже в Москве. И если возникла необходимость подачи иска в суд, то вдруг выясняется, что ты сам оплошал. Недоглядел, не дочитал, подписал, а теперь против тебя работает целый штат юристов, находящихся за тысячи километров от Новороссийска.

***** Да и, в конце концов, купленный в магазине товар не приходится возвращать частями, из месяца в месяц, из года в год...**

2. Живи и дай жить другим

Лучшие критики банков – это бывшие заемщики.

*****Что произвело впечатление на круглом столе, так это позиция банкиров. Оказывается, «дикостей» по отношению к потребителям стало намного, гораздо меньше и вот почему. Стали заметно строже и четче законы. Усилилась конкуренция. Потребитель пошел разборчивый, подкованный.**



3. Вместо итога

Машина кредитная, квартира в ипотеке, телевизор по кредитной карточке. Но всюду, блин, собственник...

***** Понятно, что тема состоявшегося круглого стола настолько обширна, что говорить можно «отсюда и до бесконечности». Главное, что этот важный для многих диалог пошел. Решено его продолжать, развивать. Мы, журналисты, тоже пообещали в таких встречах участвовать. Другого просто не дано, ведь тема действительно волнует очень многих.**

Чем доступней кредит, тем труднее возврат!

Автор: Записал Владимир ДАРКИН. Фото: Марина ЭКСТЕР.
15.03.2011 18:34

Записал Владимир ДАРКИН. Фото: Марина ЭКСТЕР

Внимание! Любое фото можно увеличить в полтора раза, воспользовавшись правой кнопкой мыши.