

Клиент банка (в том числе потенциальный) в целях защиты своих прав и законных интересов вправе обращаться с жалобой на неправомерные действия (бездействие) банков и их сотрудников в различные органы. Банк России Будучи органом банковского регулирования и банковского надзора, Банк России, в частности, устанавливает правила осуществления банковских операций и осуществляет надзор за соблюдением банками законодательства РФ и нормативных актов Банка России. В связи с этим спектр случаев, в связи с которыми можно обратиться с жалобой в Банк России, достаточно разнообразен. К таким случаям относятся, например, установление процентной ставки по договору потребительского кредита выше 1% в день; безосновательное списание денежных средств с банковского счета без согласия его владельца; отказ в выполнении распоряжения клиента о совершении операции с денежными средствами или иным имуществом по подозрению, что такая операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма; отказ в изменении условий ипотечного кредитного договора с целью приостановления исполнения заемщиком своих обязательств либо уменьшения размера платежей по кредиту в связи с трудной жизненной ситуацией и др. Роспотребнадзор В качестве примеров нарушений со стороны банка (его сотрудников), в связи с которыми может быть подана жалоба в Роспотребнадзор, можно привести, в частности, следующие: навязывание банком дополнительных (“сопутствующих”) платных услуг, в том числе услуг партнеров банка (страхование, СМС-информирование и т.п.); предоставление недостоверной (неполной) информации о банковских продуктах, введение клиентов в заблуждение; изменение в одностороннем порядке условий договора, если такая возможность не предусмотрена законом или договором. Роскомнадзор Роскомнадзор как уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных осуществляет рассмотрение обращений граждан, связанных с обработкой их персональных данных. К таким обращениям относятся, например, жалобы на обработку банком или его партнерами персональных данных клиента без получения согласия последнего. Бюро кредитных историй Заемщик вправе полностью или частично оспорить информацию, содержащуюся в его кредитной истории, подав в соответствующее бюро кредитных историй заявление о внесении изменений и (или) дополнений в кредитную историю. Суд Граждане имеют право на судебную защиту своих прав. В качестве примеров обращения в суд на неправомерные действия банков и их сотрудников можно привести, например, обращение гражданина о признании заключенным договора банковского вклада, если от имени банка выступило неуполномоченное лицо; обращение заемщика с заявлением о признании кредитного договора исполненным; обращение вкладчика в связи с нарушением банком обязанности по возврату суммы вклада. Старший помощник городского прокурора юрист 2 класса

Н.А. Ильина