Обжалование действий банка

С жалобой на банк гражданин вправе обратиться, например, в Банк России, Роспотребнадзор, Роскомнадзор, в суд.

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. Обращение в 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 (п. п. 5, 9 ст. 4, ст. 56 Закона от 10.07.2002 N 86-ФЗ).

В связи с этим спектр случаев, в связи с которыми можно обратиться с жалобой в Банк России, достаточно разнообразен.

К таким случаям относятся, например, следующие (ст. 854 ГК РФ; ч. 23 ст. 5, ст. 6.1-1, ч. 1 ст. 16 Закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ; пп. 6 п. 1, п. п. 10, 11, 13.5 ст. 7 Закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ; пп. 2 п. 1, п. 7 ст. 189.61 Закона от 26.10.2002 N 127-ФЗ; Письмо Росфинмониторинга от 15.05.2020 N 01-01-40/9140; п. 7 Письма Росфинмониторинга от 30.07.2018 N 55):

• 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;

• блокировка расчетных операций по банковскому счету в связи с наличием информации о включении физического лица в перечень лиц, в отношении которых имеются сведения о причастности к экстремистской деятельности или терроризму, к распространению оружия массового уничтожения;

• 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;

• отказ банка в течение определенного времени исполнить денежные обязательства перед вкладчиком (владельцем банковского счета), в связи с чем он инициирует отзыв банковской лицензии у кредитной организации, в которой открыт его банковский вклад или счет.

Обращение в Роспотребнадзор

Роспотребнадзор является органом государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей и рассматривает соответствующие обращения граждан, в том числе при оказании им финансовых услуг (п. п. 1, 3, 4 ст. 40, п. 1 ст. 42.3 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; п. 1 ч. 1 ст. 57, п. 1 ч. 1 ст. 58 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; п. 2 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; п. п. 1, 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

В качестве примеров нарушений со стороны банка (его сотрудников), в связи с которыми может быть подана жалоба в Роспотребнадзор, можно привести, в частности, следующие (ст. 310, п. п. 1, 2 ст. 450 ГК РФ; Письмо Роспотребнадзора от 25.09.2007 N 0100/9706-07-32; Информация Роспотребнадзора от 21.04.2015):

• 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.

Обращение в Роскомнадзор

Роскомнадзор как уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных осуществляет рассмотрение обращений граждан, связанных с обработкой их персональных данных (ч. 1 ст. 23, ч. 1, 3, 5 ст. 23.1 Закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ; п. 1 ч. 1 ст. 57, п. 1 ч. 1 ст. 58 Закона N 248-ФЗ; п. 2 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 29.06.2021 N 1046; п. п. 1, 5.11 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 16.03.2009 N 228).

К таким обращениям относятся, например, жалобы на обработку банком или его партнерами персональных данных клиента без получения согласия последнего (п. 18 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.09.2017).

Обработка персональных данных

Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без их использования с персональными данными, включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение (п. 3 ч. 1 ст. 3 Закона N 152-ФЗ).

Обращение в 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 (п. 5 ст. 3, ч. 3 ст. 8 Закона от 30.12.2004 N 218-ФЗ).

Кредитная история

Кредитной историей признается информация, которая хранится в бюро кредитных историй и характеризует исполнение субъектом кредитной истории принятых на себя обязательств, в частности, по договору займа (кредита) (п. п. 1, 1.1 ст. 3 Закона N 218-ФЗ).

Обращение в суд

Граждане имеют право на судебную защиту своих прав (ст. 11 ГК РФ).

В качестве примеров обращения в суд на неправомерные действия банков и их сотрудников можно привести, например, следующие (п. 3.1 Постановления Конституционного Суда РФ от 27.10.2015 N 28-П; Определение Верховного Суда РФ от 21.08.2018 N 32-КГ18-19; п. 7 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.09.2017):

• 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.

Помощник прокурора Быкова Д.О.